



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y BENCHMARKING EN
LAS MYPE PANELA DISTRITO DE MONTERO,
CENTRO POBLADO DE MARMAS BAJO PROVINCIA
AYABACA – PIURA, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

HAYDEE RIVERA CALLE

ORCID: 0000-0001-6597-0479

ASESOR:

MGTR. PELÁEZ CAMACHO HÉCTOR YVÁN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

HAYDEE RIVERA CALLE

COD.ORCID: 0000-0001-6597-0479

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR:

Mgtr. Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mg. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Secretario

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Mgr. Héctor Yván Peláez Camacho

ORCID: 0000-0002-5394-1037

Asesor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en
Primer lugar a Dios todo poderoso Quien
Fue mí Soporte espiritual y a mi familia
Gracias por apoyarme por ser quienes me
Impulsaron a seguir a lo largo de mi vida
Afrontando los retos que cada día se me
Presentan.

A mis docentes por sus enseñanzas y
consejos, sobre todo por su paciencia para
inculcar conocimientos a fin de ser
profesionales competentes, de sólida
formación académica, ética y moral, con
liderazgo y comunicación asertiva.

RESUMEN

La presente investigación titulada gestión de la calidad y benchmarking en las MYPE panela distrito de montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca – Piura, 2019. Tuvo como objetivo general Describir la Gestión de la Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Panela del Distrito de Montero, Centro poblado de Marmas Bajo provincia Ayabaca, Piura 2019. La investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativa, se eligió una muestra de 4 MYPE de Panela Piura - Ayabaca, a quien se le aplicó una encuesta de 21 preguntas y se observó los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad. Se determina que el 100% responde que la panela se enfoca en la satisfacción del cliente con una gestión de calidad que la consideran como un control para el logro de los objetivos, por otro lado, el 93% responde que los elementos de gestión de calidad si es una estrategia para que sus trabajadores mejoren en su puesto como también en la organización con una buena planeación estratégica de trabajo. Respecto al benchmarking el 100% responden que el benchmarking si es una herramienta para mejorar los ingresos de su empresa, por otro lado en un 100% responde que el benchmarking es una herramienta que le ayuda en la acción inmediata de la empresa trayendo mejores beneficios llegándose a las siguientes conclusiones: la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrece las medianas y pequeñas empresas de panela logrando satisfacer las necesidades de sus clientes, y que el benchmarking de igual forma es una herramienta estratégica que ayuda a mejorar la rentabilidad de las organizaciones mejorando la capacidad laborar y organizacional.

Palabras claves: justificación, gestión de calidad, benchmarking

ABSTRACT

This research entitled Characterization of quality management and benchmarking in MSE panela district of Montero, Marmas town center under Ayabaca province - Piura, 2019. Its general objective was to Describe Quality Management and Benchmarking in MYPE Rubro Panela from the District of Montero, Marmas Bajo town center, Ayabaca province, Piura 2019. The research is descriptive, quantitative, a sample of 4 MYPE from Panela Piura - Ayabaca was chosen, to whom a survey of 21 questions was applied and the following results were observed: regarding quality management. It is determined that 100% responded that panela focuses on customer satisfaction with quality management that they consider as a control for the achievement of objectives, on the other hand, 93% responded that the elements of quality management if it is a strategy for your workers to improve in their position as well as in the organization with good strategic work planning. Regarding benchmarking, 100% respond that benchmarking is a tool to improve the income of their company, on the other hand, 100% respond that benchmarking is a tool that helps them in the immediate action of the company, bringing better benefits arriving to the following conclusions: quality management is a tool that generates competitive advantages by improving the quality of the service offered by medium and small panela companies, satisfying the needs of their clients, and that benchmarking is also a strategic tool that helps to improve the profitability of organizations by improving work and organizational capacity.

Keywords: justification, quality management, benchmarking.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	9
III. HIPÓTESIS	34
IV. Metodología de la investigación.....	35
4.1. Diseño de la investigación	35
4.2. Población y muestra.....	36
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	38
4.4. Técnica e instrucción de recolección de datos	40
4.5. Plan de análisis.....	40
4.6. Matriz de consistencia	42
4.7. Principios éticos	43
V. Resultados	45
5.1. Resultados	45

5.2. Análisis de resultados	66
VI. CONCLUSIÓN	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXO	82
Anexo 01: Presupuesto de la investigación	82
Anexo 02: libro de códigos	83
Anexo 03: validación del instrumento de recolección de información	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente? -----	45
Tabla 2: ¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela?-----	46
Tabla 3: ¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?-----	47
Tabla 4: ¿Considera importante las buenas relaciones en una organización? -----	48
Tabla 5: ¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto? -----	49
Tabla 6: ¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?-----	50
Tabla 7: ¿Existe una estructura organizacional en la panela?-----	51
Tabla 8: ¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día?-----	52
Tabla 9: ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?-----	53
Tabla 10: ¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo? -----	54
Tabla 11: ¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso? -----	55
Tabla 12: ¿Cuenta la panela con un Manuel de calidad? -----	56
Tabla 13: ¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa? -----	57

Tabla 14: ¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?-----	58
Tabla 15: ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?-----	59
Tabla 16: ¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	60
Tabla 17: ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?-----	61
Tabla 18: ¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?-----	62
Tabla 19: ¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente? -----	63
Tabla 20: ¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio? -----	64
Tabla 21: ¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?-----	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Grafica de circular que representa a la pregunta ¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?-----	45
Figura 2: grafico circular que representa ¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela? -----	46
Figura 3: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?-----	47
Figura 4: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera importante las buenas relaciones en una organización? -----	48
Figura 5: grafico circular que representa a la pregunta ¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?-----	49
Figura 6: grafico circular que representa a la pregunta ¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad? -----	50
Figura 7: grafico circular que representa a la pregunta ¿Existe una estructura organizacional en la panela?-----	51
Figura 8: grafico circular que representa a la pregunta ¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día? ----	52
Figura 9: grafico circular que representa a la pregunta ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela? -----	53
Figura 10: grafico circular que representa a la pregunta ¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo?-----	54

Figura 11: grafico circular que representa a la pregunta ¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?-----	55
Figura 12: grafico circular que representa a ¿Cuenta la panela con un Manuel de calidad? -----	56
Figura 13: grafico circular que representa a la pregunta ¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?-----	57
Figura 14: grafico circular que representa a la pregunta ¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema? -----	58
Figura 15: grafico circular que representa a la pregunta ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?-----	59
Figura 16: grafico circular que representa a la pregunta ¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?-----	60
Figura 17: grafico circular que representa a la pregunta ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?-----	61
Figura 18: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?-----	62
Figura 19: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?-----	63
Figura 20: grafico circular que representa a la pregunta ¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio? -----	64
Figura 21: grafico circular que representa a la pregunta ¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?-----	65

I. INTRODUCCIÓN

En esta presente investigación titulada “Gestión de Calidad y Benchmarking en las MYPE Rubro panela del distrito de Montero centro poblado de Marmas Bajo, Provincia Ayabaca Piura Año 2019”, pertenece al desarrollo de información a la Gestión de Calidad y la nueva modernización con el Benchmarking para el consumo del producto en las PYME que son designadas por la escuela de administración “ULADECH-PIURA”.

En el ámbito interno encontramos las 5 fuerzas de Porter, Según Porter estas fuerzas conllevan a analizar a un mejor entendimiento del grado de competencia posibilitando la creación de estrategias en las MYPE, empresariales. En el ámbito interno de las organizaciones encontramos la cadena de valor una de las herramientas de uso común por muchas de las entidades organizacionales y son descrita a continuación con su respectivo concepto y teórico de su función que cumple dicha cadena de valor dentro de ellas. **(Michael, 1947)**

En el ámbito interno de las organizaciones encontramos la cadena de valor una de las herramientas de uso común por muchas de las entidades organizacionales y son descrita a continuación con su respectivo concepto y teórico de su función que cumple dicha cadena de valor dentro de ellas. Logística interna: Estas empresas de panela cuentan con una logística interna muy amplia y cómoda para un crecimiento de beneficio de ellas mismas con ciertos estudios de calidad. Infraestructura: Estas empresas cuentan con la infraestructura más moderna y con mucha calidad de toda la ciudad de Marmas bajo por ser una de la empresa más rentable de aquella ciudad con un material muy moderno y con las normas de calidad.

Recursos humanos: Esta empresa cuenta con el área de recursos humanos quienes son los encargados de gestionar todo trámite de gestión y pagos al personal, analizan y asumen cualquier reclamo por los trabajadores de la empresa de panela.

Ventas y marketing: Estas empresas usan la estrategia de venta y de publicidad a través de carteles en la ciudad, a través de las radios locales y para el mercado internacional a través de las redes sociales y tv siendo una de las herramientas más beneficiosas en los ingresos de aquellas organizaciones.

Betancourt (2018, párr.1) menciona que la herramienta PESTEL consiste en un “análisis descriptivo del entorno de la empresa. Cuando se habla del entorno o contexto de la empresa, se refieren a todos aquellos factores externos que son relevantes para la organización”, es por esa razón que su estudio se convierte en algo indispensable para crear estrategias a un corto, mediano o a largo tiempo

En lo político: Según el art.2 de la ley 28015, se determina a las MYPE como unidad económica que se constituye por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de gestión empresarial cuyo propósito es alcanzar el desarrollo de las actividades mercantiles (sunat, 2017).

En lo Económico: La economía es la fuente principal para el crecimiento de un país para el desarrollo social de los seres humanos, es conocido que nuestro país, en los últimos años ha conseguido mejoras económicas significativas, muchas de ellas gracias a la participación que han tenido las MYPE en el Perú. Los más de 1700.000 micros y pequeñas empresas formales aportan el 24% al producto Bruto interno (PBI), convirtiéndose en generadoras de fuente de trabajo del 85% de la población económicamente activa (el peruano, 2018).

Para Hernández (2008) considera las MYPE importantes para el bien estar del desarrollo financiero de panela, considerando la calidad de azúcar en el crecimiento sostenible, que se lleva a cabo una actividad económica, la gestión se considera dentro del financiamiento de las MYPE, o fuera del país a través de las marcas y la calidad del producto. La micro y pequeñas empresas son capaces de aprovechar mayores oportunidades empresariales para la investigación de Gestión de Calidad en la organización internas y el Conocimiento Organizacional.

Se basa por medio de estudios de la gestión de calidad y la innovación de benchmarking en las PYME requieren de una organización y formalización de sus procesos para así ser más productivos y tener la mayor producción posibles con esa tecnología, como es de importante que la gerencia lidere este tipo de procesos en las MYPE ya que él va ser el más beneficiado con esta implementación debido a que puede tomar decisiones más acertadas.

Benchmarking lograr la mejor Calidad de producción de panela u Gestión de Calidad logrando incrementar la capacidad de oferta de panela de la cooperativa agraria norandino, y para finalizar se muestran las conclusiones mencionando los logros y alcances obtenidos en el presente estudio.

En lo social: El arte de la cultura peruana es una de las cualidades creada desde las prácticas de las personas, es una herramienta principal en la investigación científica de panela del centro poblado de Marmas bajo, el objetivo de esta investigación es que las MYPE tengan un estudio de un sistema de calidad para que mejoren sus productos, y los formalicen y así tendrán un mejor control de los recursos y diferentes proyectos que desarrollen. es necesario que las MYPE utilicen

un sistema de calidad, en la organización, en lo cual se debe tener un, orden específico en el desarrollo debido a que no tienen estandarizados sus proyectos, calidad y rendimientos en el controles de obra. Las MYPE por falta de la gestión y relación del benchmarking de la estandarización de los procesos, si no implementan un Proyecto de calidad de la planta de procedimiento de panela conllevara a un mayor desgaste de sus recursos. (Economía, 2019)

En lo tecnológico: Hoy en día las tecnologías brindan una gran facilidad de buena información, la cual ayuda a muchas organizaciones obtener un crecimiento en el mercado y a la vez de una forma eficiente en sus actividades. Las micro pequeñas empresas MYPE incluyen un espacio en la economía peruana, estas se encuentran cumpliendo sus respectivas actividades y funciones en todo el territorio peruano, para el beneficio que requiere el país innovar su calidad con el benchmarking para el crecimiento de su innovación organizacional para los que ya están en camino empresarial.

Según Hernández. (2008) define el financiamiento, en las PYME, han mejorado una infraestructura. En lo Ecológico: En estos últimos años el Perú ha sido participé de las contaminaciones de nuestro planeta, afectando nuestra vida humana y todo ser viviendo existente. Todo el daño que le estamos causando a nuestro planeta tierra lo refleja en las enfermedades desconocidas, temblores, y sobre todo las altas temperaturas de calentamiento que se está viendo en los últimos tiempos.

En relación de la gestión de calidad, a pesar de que tiene conflictos del personal con poco impulso a la innovación de benchmarking de una adecuada gestión de calidad, han ido mejorando la producción del negocio en relación del

benchmarking y competitividad de panela , en las MYPE públicas o privadas, lucrativa o no, de mantener sistemáticas capacidades comparativas, es decir, sus cualidades, ofertas, competencias y atributos que le permitan sustentar y desarrollar un determinado lugar en el ámbito económico. También es fundamental tener en cuenta que el entorno de la tecnología tanto nacional como internacional, las MYPE no solo tienen la necesidad de ser competitivas en la Gestión de Calidad, sino que la globalización demanda una búsqueda de competitividad exterior, utilizando otros mecanismos para obtener en los mercados.

Según Silupú, M. (2015) En nuestro estudio de investigación han realizado diversos análisis de producción de paneleros, siendo fundamental, ya que la producción de panela granulada está compitiendo en la gestión de calidad del desarrollo económico y social de los pueblos de la sierra de Piura. En este trabajo de investigación es un proceso para el cálculo en la gestión de calidad para los módulos de panela del distrito de Montero, provincia Ayabaca –Piura, con los respectivos requerimientos de equipos y materiales. De producción y con estos resultados se identifican y discuten las mejores tecnologías para cada módulo de panela.

El benchmarking les da propuestas de visión medianas un análisis empresarial para iniciar el objetivo de oferta aplicando todos los conocimientos y habilidades obtenidas para tener que lograr todos los objetivos y experiencias propias, muchas MYPE de panela de azúcar no tienen en cuenta las consecuencias que puede tener, el benchmarking ejerce sus servicios brindados, porque la MYPE puede determinar y ofrecer una calidad determinada para sus consumidores de panela.

En lo Legal: Su cadena de actividades según Velásquez. (2011) es el orientador en la gestión y comprensiones de instituciones para todas las pequeñas empresas, que brindan un producto a sus clientes se encuentran registradas de acuerdo a la ley N°30224(2014), las principales actividades del CONACAL. Proponiendo a la política nacional para la calidad su conformidad por el consejo de ministerios, promover que las políticas de gestión de calidad sectoriales se encuentren en el entorno de la política nacional para la calidad.

Por otro lado, también podemos decir que muy aparte de tener un personal capacitado es fundamental que el gerente o dueño del negocio este en la capacidad de poder realizar una gestión de calidad que permita realizar mejoras continuas en su negocio, puesto que se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes.

En el servicio de las MYPE de producción de la caña de azúcar son los encargados en asignar los recursos esperados que debe tener el crecimiento y desarrollo del Distrito de Montero, Centro Poblado de Marmas Bajo Provincia Ayabaca, –Piura, para el beneficio que espera el país en su calidad con el benchmarking para el crecimiento de su hectárea de producción para que las MYPE puedan satisfacer las necesidades de las personas a través de la capacidad de la oferta de panela cooperativa Norandino de Piura que mejorara el crecimiento socioeconómico del Distrito de Montero, Centro Poblado de Marmas Bajo, Provincia Ayabaca, –Piura

Las MYPE, han estado trabajando sin un orden específicos en sus actividades y sin pensar esto está llevando a las sociedades a que se queden detenidas en su

crecimiento, debido a una falta de proyección y evaluación de calidad de una orientación actual de las sociedades, estos fenómenos son de alta importancia, así la empresa sea exitosa no será orientada correctamente para su desarrollo y la llevara a una situación de congelamiento, en las MYPE no crecerá por más de que esté vigente en el mercado de fábrica.

Según, Guerrero. (2014) la MYPE en la provincia de la sierra de Montero es importante adoptar el sistema de calidad en la producción, como la transformación de materia prima, se tenga en cuenta cuál es su importancia de esta materia prima. En este origen permitirá clasificar la producción en el desarrollo económico de sus proyectos mediante la producción prima, producción secundaria y producción terciaria.

Por todo lo expresado el enunciado de nuestra investigación es: ¿Describir el incremento de la economía y la Gestión de la Calidad y Benchmarking de las MYPE rubro panela, de la Cooperativa Agraria Norandino centro poblado Marmas Bajo, Distrito de Montero, Provincia Ayabaca, PIURA 2019?

Por esta razón se ha planteado como objetivo general de la investigación: Describir la Gestión de la Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Panela del Distrito de Montero, Centro poblado de Marmas Bajo provincia Ayabaca, Piura 2019. Y se han planteado como objetivos específicos:

a) Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE, Rubro panela centro poblado Marmas bajo – Piura, 2019. b) Mencionar los elementos de Gestión de calidad en MYPE Rubro, panela de la cooperativa agraria norandino centro Poblado Marmas Bajo - PIURA 2019. C). Describir los tipos de benchmarking en

las MYPE Rubro, panela del centro poblado Marmas bajo - Piura 2019. d) Identificar los Niveles del Benchmarking de las MYPE Rubro, panela del centro poblado Marmas bajo - Piura 2019.

Se justifica de manera teórica ya que se examina el trabajo que manifiesta un conjunto de teoría y conceptos, definiciones que le da un realce de sustento teórico al trabajo de investigación y permite un sistema de conocimientos teóricos. (Hernández 2010)

Esta justificación práctica tiene como contenido una utilidad de servicio que servirán como marco dirigido a las pequeñas organizaciones de panela, como instrumento de orientación su actualización dentro de las reglas de la legalización empresarial, de tal manera la población y la muestra que se ocurre la información, son personas de confiabilidad que se pretende conocer los instrumentos normativos de gestión. (BERNAL, 2010.)

Esta investigación va de acuerdo al enfoque metodológico porque permite identificar cómo funciona la gestión de calidad y benchmarking en las MYPE- rubro panela distrito Montero centro poblado Marmas Bajo. De dicho modo para lograr recoger los datos y resultados se hace uso de los métodos matemáticos y estadísticos que a través de un cuestionario de preguntas se lograra conocer los resultados, que beneficiaran en los hallazgos para recolectar conocimientos válidos y confiables.

Porque el estudio de la presente investigación beneficiará tanto a los propietarios como a los usuarios de las MYPE rubro panela. Además, servirá como fuente de investigación para otros estudiantes interesados en ahondar el tema de gestión de calidad y benchmarking

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de la Calidad

Ortiz, M. (2016). En su investigación “denominada “gestión de calidad y su efecto en las ventas, de las MYPE–rubro panela en el Triunfo del cantón Patate”. Tuvo como objetivo diagnosticar el impacto en el nuevo modelo de Gestión de Calidad diseñando como planificar controlar e incrementar las ventas en la producción. En la metodología empleada fue de tipo Descriptivo, en el Modelo de Gestión de calidad, el propósito de las ventas es fundamental a la hora de la planificar del presente proyecto, se tendrá en cuenta la investigación para poder analizar y ofrecer y obtener buenos resultados. Cuya población de 4 clientes con un porcentaje del 36,4%, de sus actividades desarrolladas comercialización de la producción son buenas, mientras el otro porcentaje es de 7 clientes que representa el 63.6%, sus actividades desarrolladas son regulares, para ello es necesario tener en cuenta la calidad de actividades para poder llevar un proceso y poder mejorar los resultados con eficacia y eficiencia que vienen desempeñando en la organización.

Concluyendo: Los elementos de Gestión de la Calidad está determinado por la gestión de investigación del ámbito de la empresa y el proceso de la creatividad en la innovación de las oportunidades de los clientes, ya que se pueden identificar las oportunidades y amenazas mediante un monitoreo en el sistema de Gestión de la Calidad, para poder mejorar en el mercado y obtener éxito.

Marcalla, M. (2017). En su tesis titulada “gestión de calidad y factibilidad de exportación en las MYPE -rubro panela granulada a Alemania, periodo 2015 – 2019

Tuvo como objetivo Elaborar los estudios o nivel de factibilidad para la calidad de panela granulada en el mercado alemán gestionando las márgenes de la gestión de calidad y rentabilidad. La metodología empleada fue un diseño de variables independiente- dependiente. En la presente investigación está basada en diferentes fuentes secundarias por lo cual es utilizada para el análisis de los datos necesarios para el proyecto de pre-factibilidad en la exportación de panela granulada a Alemania, así de este modo se podrá realizar un estudio de los gustos y preferencias en lo cual, se llega a determinar el proceso para la elaboración de uvillas de almíbar. Alemania tiene 81 millones de habitantes según la muestra de los cuales casi 42 millones son mujeres. En Alemania viven unos 6,7 millones de extranjeros 8,1% de la población total. Con una esperanza media de vida de 77 años entre los hombres y de 82 años entre las mujeres, Alemania se sitúa por encima del promedio de la OCDE Es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad de un producto determinado con el producto de la panela.

Concluyendo como sabemos que ecuador es el país más poderoso de la agricultura debido a su clima donde la panela es muy rentable en dicho país, suelo y temperatura debido a su crecimiento económico, ecuador tiene la capacidad y calidad más alta en la Panela Granulada, ya que es un producto 100% alimenticio para los seres humanos, por ello es importante tener en cuenta la Gestión de Calidad en sus procesos químicos conservando la nutrición para nuestro organismo.

Colunche, E. (2015). En su tesis denominado” estudio económico y gestión para nueva planta de producción de panela -rubro Panela orgánica y su impacto en la economía de los agricultores de loga Ecuador 2015 en la universidad de Quito”.

Tuvo como: objetivó evaluar el impacto del estudio económico para la instalación de planta procesadora de panela orgánica en la economía de los agricultores de la MYPE. En su metodología empleada fue de tipo descriptivo y estadístico. De acuerdo a la población y muestra en la investigación, se dirige este estudio para representar por 832 habitantes Dirección Regional de Agricultura Ecuatoriana, 2015 de los Centros Poblados que cuenta con un microclima adecuado para sembrar caña, de muchos distritos del país, los cuales tomaremos como beneficiados con el proyecto de alguna u otra manera ya sea con la mano de obra o compra de materia prima y maquinaria”.

Concluye que la producción debe facilitar al mercado la calidad del producto en lo cual se justifica el esfuerzo realizado mediante el estudio y el desarrollo de las actividades en el proceso productivo para sostener un modelo adecuado en la calidad del producto y servicio al mercado humano.

Bautista, (2018). “En su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada “estrategias comerciales y desarrollo económico de la asociación de trabajadores en la MYPE–rubro panela de cocachimba, Región amazonas ,2017. En el estudio se considera la nuestra conformada por 22 miembros de la asociación de productores de panela del centro poblado cocachimba del distrito Valera. Los objetivos de la estrategia comercial tenemos en relación al posicionamiento, de la promoción de una marca y la suma del gasto de la panela. En relación a la demanda y aumento para el presente año es un 15%, de inflación de la ganancia neta en un 6%, el desarrollo en la cooperación del mercado en un 10% y el desarrollo de los canales de productos de las ventas.

Bustamante, H (2016). En su tesis titulada “Adaptabilidad y Desarrollo en la gestión de calidad en el rubro de panela, en un estudio de 12 variedades de caña de azúcar para la elaboración de panela en el centro poblado naranjo yacu, distrito santo domingo de la capilla –Cutervo departamento de Cajamarca” en el trabajo se analiza la población que está representada por todas las plantas de las variedades de caña y la muestra por las plantas que contienen las unidades experimentales. Según las conclusiones observadas en la calidad se realiza el presente trabajo de investigación usando los materiales empleados por la metodología establecida y los objetivos determinados de los resultados obtenidos con una confianza de 95% y un error tipo I de 5% llegando a la conclusión que existe suficiente variabilidad genética significativa en todos los tratamientos evaluados de panela, como lo confirman los resultados del análisis multivariado.

Barrantes V. (2018)) En su tesis denominada “Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la universidad Cesar Vallejo Cajamarca en las MYPE –rubro panela para la humanidad”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad ISO 9001 (de la empresa Envolturas Requejo en el 2017) metodología utilizada en su análisis es un conjunto de proceso sistemático que se aplican en su publicación de estudio. En su metodología es de tipo cualitativo de nivel descriptivo en la investigación científica, ambos emplean un proceso cuidados y un esfuerzo por medio del conocimiento. En La muestra tomada está compuesta por 50 trabajadores de la empresa de envases flexibles Envolturas Requejo entre las edades de 18 y 65 años. El muestreo realizado fue no probabilístico de tipo intencionado, porque la elección de la unidad de análisis se realizó de manera intencional por parte del investigador con ayuda del asesor de nuestra investigación.

Concluyendo que los resultados obtenidos se llega a la conclusión que el 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción media de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Requejo y el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 recursos humanos competentes con base en la educación, formación y habilidades necesarias para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Sánchez, k. (2015). En su tesis “Diseño de gestión de calidad y una línea de producción en las MYPE –rubro panela granulada en las MYPE, Comercial de en la UNP- Piura. Su objetivo es satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo un producto de calidad que cumpla con sus requerimientos y deseos. Durante la investigación de este proceso se realizaron cinco muestras de panela combinando ciertas características, en cuanto al jugo de caña y floculante. En el proyecto está orientado a contribuir el desarrollo y crecimiento de la organización de panela en todo el norte peruano y obtener panela con distintos color, sabor y textura, permitiendo realizar un juicio de expertos para escoger la más adecuada y que cumpla con la norma técnica.

Concluyendo con la investigación de Gestión de Calidad es importante en la investigación para los diferentes tipos de caña de azúcar que pueden producirse en el grado de madurez de la caña influyen en el pH para extraer el jugo. Debido a esto es indispensable mantener un control adecuado para el modelo en el procesamiento del mismo.

Castillo, G. (2015). En su tesis “Propuesta de un sistema y Gestión de Calidad total para una empresa dedicada a la comercialización –rubro producción de Panela de recursos renovables – PIURA 2015 en la universidad Alas Peruanas para optar el grado de Administración, tuvo como objetivo de la investigación implementar una Propuesta de un Sistema de Calidad Total para la empresa dedicada a la prestación de servicios de panela, que ayudará a todas las empresas para que puedan tener un mejor desarrollo en la calidad de sus productos y puedan obtener mayor rentabilidad. En su metodología empleada es Descriptivo Deductivo, en la totalidad de Gestión de la Calidad de todos los trabajadores deben tener una responsabilidad para mejorar en la comercialización y poder tener una visión hacia la realidad y poder lograr la eficiencia, que la MYPE tenga un cambio en el entorno de la organización, para ello es necesario poner en práctica la calidad y aprovechar los cambios que afectan en la relación externas.

Concluyendo que: el sistema de gestión de calidad es muy importante en todas las MYPE a nivel del país y de nuestro departamento de Piura, ya que en la comercialización vienen afectando los costos asociados en el producto de panela para ello requieren una investigación para lograr el mejoramiento de las actividades en las empresas y poder obtener un producto con calidad en el financiamiento de las MYPE de nuevos rubros de panela.

2.1.2. Variable de Benchmarking

(Paola, 2018). En su tesis “plan de negocio y el Benchmarking en las MYPE–rubro panela para organismo industrial de exportación hacia el mercado de Colombia-2018”. Tuvo como objetivo: Elaborar el Plan de Negocio que permitan las

exportaciones de panela orgánica y natural con panela de calidad. Mercado de Colombia” en la metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo – analítico – descriptivo – no experimental. En su análisis no experimental que se utilizó un gran número de estudios cuantitativos como las de opinión, se analizó y observó la realidad y situación de la caña Colombiana y la exportación de panela orgánica; es transaccional porque hubo y se midió la relación entre las dos variables de la tesis durante su elaboración entre el mes de Agosto – Diciembre 2017, asimismo es descriptiva porque el procedimiento consiste midiendo en 2 expertos en la exportación de panela de industria colombiana de las variables. Por lo tanto, la muestra para una población de 6058 estudiantes colombianos la Corporación Universitaria Americana entre 20 y 40 años, es la población que tiene cuyas características a donde se quiere llegar ya que al exportar un producto orgánico se necesita segmentar el mercado, así mismo se concluye que dichas personas tienen la capacidad de comprar la panela orgánica, ya que el error de muestreo es de 0.05 = 5% y nivel de confianza es de 95%.

Concluyendo Al elaborar la investigación de benchmarking financiero para las exportaciones de pánela orgánico se concluyó que es factible para el negocio de exportación del mercado de Colombia, ya que es uno de los países Sudamérica con un mercado orgánico considerable y en crecimiento, por lo que determinó la evaluación económica que el valor actual neto (VANE), la propuesta y viable resulta positivo con S/. 485,546, de este modo se obtuvo un valor actual neto financiero (VANF) de S/. 338,609, con una tasa interna económico y financiero (TIRE y TIRF), respectivamente de 58 % y 56 %, lo que demostró la viabilidad económica y financiera en la MYPE con un buen benchmarking.

Corredor, L. (2016). En su tesis “benchmarking y Factibilidad técnica en las MYPE – rubro panela polucionada de alta calidad estudiada en la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo de esta tesis es estudiar los alcances y limitaciones con la herramienta del benchmarking de la acción colectiva estrictamente coordinados de organizaciones de pequeños productores –rubro panela Bogotá - Colombia a fin de comprender cómo los mismos constituye una alternativa de abastecimiento en mercados internacionales existentes. En su metodología, en definitiva, la naturaleza de la práctica efectiva en el manejo estratégico de una firma de agro negocios industriales de panela muchas veces no es una cuestión cuantificable Descriptivos, cuyo objetivo es analizar cómo ocurre un fenómeno organizativo dentro de su contexto real. Ilustrativos con la herramienta del benchmarking de una u otra manera para la mejora, se manifestó las prácticas de gestión de las empresas más competitivas. Según la FAO (2016), Indica el principal productor mundial de panela granulada, con alrededor del 86% de la producción global. Colombia es el segundo productor con alrededor del 13,9% de la producción, que equivale a 1,4 millones de toneladas anuales de panela.

CLAVIJO, (2018). En su tesis propuesta de benchmarking e invenciones en las MYPE- rubro panela en la universidad Javeriana. Tuvo como objetivo proponer un plan en el mercado que se ajuste a las necesidades de las MYPE- rubro panela de caña” con el fin de ganar participación en la industria panelera e incrementar el nivel de ventas en el municipio Icononzo. La autora empleo su metodología de tipo cualitativa y nivel descriptivo dentro de su desarrollo de investigación existen distintos tipos de investigación y planteamiento metodológicos que ayudan y facilitar la labor de recolección de datos y observación de los mismos de tal manera

que los resultados sean excelentes para la meta de este trabajo de las MYPE de panelas. La muestra de la población se seleccionó intencionalmente de 20 tiendas entre minoristas y mayoristas, quienes son clientes potenciales en los productos de la gran panela. En la conclusión a la utilidad y comercialización de panela se localiza en una etapa de madurez en el ciclo de vida industrial, en cuanto al desarrollo de benchmarking que pone en evidencia los permisos para el abasto de las grandes y pequeñas organizaciones de panela del municipio de Icononzo. Ya que existe una gran cantidad de oferta de la producción en el municipio del Tolima lo cual autoriza definir la gran panela que se encuentre en un mercado de alta competencia”.

Milagros, (2018). En su tesis presentada “el benchmarking y la competitividad –rubro la venta de panela almacenada, Cutervo Cajamarca”, universidad secar vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación del benchmarking en las ventas de la panela de la empresa RIAF. Su muestra es iguala a la población es decir son los 30 compradores de la empresa de caña, siendo la muestra censal y el muestreo no probabilístico. Concluyendo en la investigación los resultados, se afirma la veracidad de datos en la propiedad de estudios de creencias políticas, asimismo se basa en los valores estadísticos que se usó para recolectar los datos.

Rosales, D. (2017). En su tesis presentada “Estrategias de Benchmarking para mejorar la atención a los Clientes de la empresa-rubro Panela de los Olivos Lambayeque, 2017”. Tuvo como objetivo innovar el plan de benchmarking para mejorar la atención de clientes de la empresa premier. En la metodología es de tipo cualitativa y descriptiva de corte transversal. Para la muestra es una pequeña población para poder realizar el estudio. Concluyendo que la empresa demuestra un problema

con respecto al cliente, ya que en el diagnóstico realizado se obtuvo resultados negativos es decir el cliente percibe malos ingresos en la empresa por no brindar un servicio de calidad, motivo por el cual la retención de cliente también es baja sin embargo están satisfechos con los productos adquiridos es decir la empresa ofrece productos de calidad muy baja.

Vásquez, L. (2018). En tesis “el benchmarking y su influencia en la competitividad en la empresa –rubro panela en la empresa ergon EIRL - Bambamarca 2016” Tuvo como objetivo Describir si el benchmarking influye significativamente en la competitividad en la empresa Ergon EIRL – Bambamarca 2016”. Su metodología empeda es de tipo Cuantitativo/descriptivo, diseño es no experimental, Por ser una población pequeña se tomó a los 10 trabajadores como muestra de la Empresa Ergon EIRL. Está conformada por todos los trabajadores de la empresa, que cuentan con 10 personas conocedoras en administración y estrategias de la empresa, en los que se encuentran un Gerente General, Sub. Gerente, gerente de operaciones, un administrador, asesor comercial, un contador, recursos humanos, 1 auxiliar contable, etc.

Concluyendo que: muchas empresas compiten con esta herramienta del benchmarking que nos permite reflejar el crecimiento, analizar, identificar, inspirar y comparar siempre cuando con las mejores, áreas u organizaciones con el fin de adquirir y mejorar a las demás empresas competidoras utilizando la herramienta del benchmarking, construyendo a los trabajadores que al menos conozcan la administración.

Saldarriaga, E. (2015). En su tesis” en el Plan estratégico y herramienta del benchmarking –rubro panela en el departamento de Piura. Tuvo como objetivo alcanzar la panela a largo plazo en la industria del Departamento de Piura, ya que está enfocado a alcanzar su visión y misión. Su metodología es interna y externa. Concluyendo que el interés planteado por la industria de la panela del Departamento de Piura está enfocado al incremento de su nivel de producción para lograr ser más competitivo; en la calidad de vida de sus consumidores, debido a la experiencia incrementará el turismo rural en la zona Piurana. Para ello se deberá potenciar un desarrollo en la calidad de la producción de panela, así como en la cantidad de producción de panela, de tal manera que se pueda acceder a mercados de mayor competencia, con precios más competitivos”.

Rimarachín (2016) en su investigación denominado “Benchmarking y su relación con las ventas en la producto panela santa Ángela S.A.C huarmaca”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar vallejo, Piura; quien tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el benchmarking y las ventas de panela en el mercado norteño, el cual empleó la metodología en la investigación descriptiva, correlacional, propositiva, con diseño cuantitativa no experimental, inductivo – deductivo, con la técnica de encuesta, entrevista, observación con el instrumento del cuestionario; los principales resultados y conclusiones fueron que si existe relación entre el benchmarking y las ventas de productos de panela de forma muy coeficiente de correlación de Pearson nos arrojó 0.737, los factores que afectan los tipos de benchmarking en la empresa panela “Santa Agustín S.A.C” es la poca preocupación por dar a conocer su historia (publicidad) y la falta de servicios anexos como minimarket y venta de azucares

simples que arrojaron un resultado totalmente desacuerdo de 60% y 100% respectivamente. El benchmarking ayudará a incrementar las ventas en la empresa de panela huaraquean servicios “Santa Águstin S.A.C”. La propuesta de benchmarking contribuirá a mejorar el nivel de ventas en la empresa estación de servicios “Santa Águstin S.A.C”.

Castillo, G. (2015). En su tesis “Propuesta de un sistema de benchmarking total para una empresa dedicada - rubro ventas de panela, PIURA 2015” tuvo como objetivo de la investigación es implementar una Propuesta de un Sistema de Calidad Total en la empresa de panela dedicada a la comercialización a la venta de panela agroindustriales, ayudará a que las empresas mejoren la calidad de sus productos y obtengan mayor rentabilidad. En su metodología empleada es Descriptivo Deductivo en su población y muestra. Para la mejor comprensión de la situación agroindustrial, se presenta a continuación y en forma concisa una visión de la realidad y problemática del agro nacional. Esta situación puede ser descrita en resumen por la existencia de pequeñas unidades productivas desarticuladas (el 85% son mayoritariamente unidades de producción menores de 10 has, 71% de las cuales son menores de 5 has). El productor tiene un bajo nivel educativo y tecnológico más del 20% de la población agropecuaria es analfabeto el 60% tiene solamente estudios primarios.

Concluyendo que la implantación de un Sistema de benchmarking requiere la participación de un conjunto de especialistas de diferentes funciones de la empresa, que deben trabajar para lograr que este se ajuste a las características de la empresa y para mantener y mejorar su funcionamiento a fin de lograr el perfeccionamiento de los objetivos empresarial.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

Según Atkinson, (2016). Define la Gestión de la Calidad, como un conjunto de actividades realizadas en las organizaciones a través de la planificación y control en el mejoramiento de la Calidad, que conlleva a mejorar una coordinación entre los trabajadores que participan en el flujo del producto desde su diseño hasta la entrega del producto al cliente.

Gonzales (2018) habla sobre la Gestión de Calidad que es un objetivo determinar la principal característica de la buena calidad, en los valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política y los objetivos específicos como determinar las características de los representantes de las MYPE de calidad, las principales practicas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externos, de la Gestión de Calidad, formalización competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE rubro panela.

Boiser, S. (2016) concluye que la gestión de calidad de las empresas en el rubro de panelas es el conjunto de secuencias en función de conjunto en dirección a un solo objetivo para determinar las políticas organizacionales de calidad que requieren las MYPE, los objetivos y responsabilidades se desarrollan a cabo a través de una estructura orgánica que diseñan, control y mejoramiento de la calidad de producción y del producto.

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de calidad es el medio más importante de las organizaciones peruanas, son de vitalidad importante en el financiamiento y economía de nuestro Perú como un medio generador de puestos de empleo, siendo las medianas organizaciones las que lideran el desarrollo de aumento económico del país en toda área de la sociedad, el desarrollo económico y la disminución de pobreza en la vida de las viviendas a mejorando de forma crecimiento el desempleo desde que aparecieron estas medianas entidades de negocios, siendo algunas de las oportunidades que otorgan las medianas y pequeñas empresas en todo el territorio peruano, según Sánchez (2016) describe que en todo el territorio a nivel nacional las medianas empresas brindan la facilidad de empleo en un porcentaje de 80% de la población económica activa y generan una aproximación a un 40% de toda la producción PBI, es indiscutiblemente que las empresas recaudan varios aspectos interesantes de la economía de nuestro territorio peruano. Las más grandes mediadas importantes es la contribución de crecimiento al aumento de generación de empleo, contribuyendo de manera descendiente en un alto nivel de índice de carencia de trabajo que carece nuestro país.

Principios de gestión de calidad

Es un punto de convicción muy amplia y útil para guiar y dirigir una organización, guiando a la mejora continua al lograr los objetivos a largo plazo, con una visión centrada en el servicio prestado identificando las necesidades que el cliente busca en todo el mercado, Velasco, 2016. Menciona estos principios para las organizaciones.

Principio de enfoque al cliente

Las empresas dependen mucho de sus consumidores y de tal manera los dueños deben comprender las necesidades actuales y futuras de los consumidores, satisfacer lo que busca el cliente y concentrarse en tener conocimiento en las expectativas de los clientes, tengamos en cuenta que gracias a los consumidores que hacen uso de su servicio la empresa tendrá ingresos y establecimiento en el mercado.

Principios de liderazgo

Los designados llamados líderes planean una unidad de propósito y la dirección de la empresa. Deberían plantear y mantener un ambiente interno y externo en el cual los individuos pueden llegar a involucrarse sus habilidades en el logro de las metas de la empresa”. Una interacción cordial y amigable de propietarios a los colaboradores, hará que el consumidor laboral de la empresa surja y por ende existirá mayor confianza.

Principio de participación de las personas

Los individuos de todo los niveles y grados de instrucción, es el cerebro de una organización y su total dedicación de posibilidad que se hará uso en bien y beneficio de las empresas, como ya se describió los colaboradores de la empresa al sentirse en confianza y más a gusto en su puesto designado de trabajo, ara que su desempeño de los frutos esperados que la empresa lo tiene diseñado mayor y rentable tanto en su motivación personal como corporativo.

Principio de Enfoque de un sistema para la gestión

Describir y entender y garantizar las gestiones de los principios de intercambio en la manera como un sistema contribuye al logro de eficiencia de la organización en el logro de sus metas, es la empresa y fiel garantía de cumplimiento de los principios que se deben desarrollar, gracias a las estructuras paramétricas podrán avanzar eficientemente sus labores en la organización de planta.

Principios de mejora continua

La mejora continua es una descripción del desempeño general de la empresa debería ser objetivo permanente de ésta, el principio de la mejora continua se concreta gracias al esfuerzo de los colaboradores como de las altas jerarquías encargadas de las empresas, donde deben mejorarse las dificultades que no dan resultado en la empresa y debilidades de los colaboradores y jefes a cargo de lograr las metas, trasladándolo a una fortaleza y garantía en un logro constante en una capacitación.

Principios con el proveedor

Una empresa depende mucho de los abastecimientos externos y sus proveedores son independientes, se debe considerar como un aspecto beneficioso en crecimiento a la castidad de ambas partes para construir un valor de gratitud con finalidad de hacer crecer sus negocios, el proveedor es uno de los factores claves para las organizaciones y su desempeño gracias a esta conformidad de gratitud armoniosa se obtendrá logros de producción y crecimiento y objetivos tanto de proveedor, cliente y los demás consumidores.

2.2.3. Elementos de la gestión de la calidad.

Según James, (2017) describe la Gestión de Calidad como financiamientos diversos de elementos y valores visibles de las empresas con principios y normas aceptadas por todos los logros que se obtuvo durante la misión política en el objetivo de la calidad en el procedimiento y práctica del cliente, proveedores de las grandes y medianas empresas internas y externas a la orientación empresarial, demostrando la calidad y las estructuras de la propiedad de todas las entidades que han venido mejorando continuamente en la conectividades industriales en el financiamiento, rentabilidad, de la Gestión de la calidad en las MYPE del rubro panela para el consumo humano.

Según Deming, (2016), Nos dice que la Gestión de la Calidad para lograr tener un buen resultado concreto se debe utilizar los 5 elementos de sistema que ayuda a mejorar continuamente y son descritos a continuación.

- **Planificación Estrategia:** La planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a las medianas y grandes empresas que trazan un plano para llegar concretar el logro de las metas que se ha planteado y se atrasado como objetivo la entidad en la capacidad, mediante el desarrollo de las habilidades de los líderes que nos permite responder los siguientes resultados como un modelo exitoso de las empresas. Logros efectivos, dónde queremos llegar, buenas estructuras empresariales, los materiales y los recursos que se usa.

- **Estructura Organizacional:** La estructura Organizacional es una guía de funciones y habilidades de un concepto de conocimientos que requiere una organización para orientar aquellas personas que luchan por tener una mejor

estructura organizacional, de acuerdo a sus descripciones de funciones o tareas que se le designa a su papel que ellos desarrollan.

Recurso: Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el mejoramiento de los objetivos de las empresas, es aquí donde necesitan las personas para el crecimiento de organizaciones son los medios como, equipos, infraestructura, producción, financiamiento, etc. para la eficiencia de la empresa.

Procedimiento: Es la forma de llevar a cabo el proceso de las estructuras en todas las áreas. En las actividades desarrolladas que se requiere en un sistema de calidad de las entradas del proceso del producto o servicio que se realizan en las entidades empresariales.

Proceso: Es un mecanismo de comportamientos que diseñan los elementos de productibilidad o servicios de una MYPE. Ya que todas las empresas tienen un procedimiento muy bien estructurado, pero no continuamente se encuentra identificados como los procedimientos de evaluación de conformidad de recursos para realizar las actividades con eficiencia y garantía de una buena calidad.

- **Manual de Calidad:** es un sistema de enfoque que brinda una organización a través de un documento elaborados por los líderes o encargados de las empresas, son aquellos manuales que cuentan con lo descrito en forma de un proceso de calidad que intercambian las garantías de eficiencias en función de Gestión de la Calidad empresarial.

Godfrey, (2019). Nos dice que los elementos de la gestión de calidad es un enfoque que orienta hacia los productos que brinda la empresa a sus consumidores,

para poder tener un buen desarrollo y control de poder satisfacer las necesidades de todos los individuos que se fidelizan con el servicio de la organización,

- **Comité de la Calidad:** Es el órgano gestor de la calidad que existe de un delegado de alta dirección de una empresa para que se encargue de analizar la información asociada al grado del gusto de los clientes y proponer todas las acciones necesarias para conseguir una optimización del funcionamiento de la empresa en cuanto a la mejoría constante del comité que se debe establecer las siguientes funciones que se describirá a continuación. Función del comité de Calidad, función de cada uno de los Miembros del Comité, estructura organizativa del Comité y normas De operación del Comité de Calidad.

- **Medición, Análisis y Mejora:** La medición tiene mucha importancia dentro del sistema de Gestión de Calidad. Para poder determinar al trabajador en el Sistema de Gestión de la Calidad para ello es necesario adquirir el enfoque de la innovación y así tomar las mejores estrategias de decisión empresarial, para las medianas y pequeñas MYPE, estos llevan al desarrollo de poseer datos y cifras que permitan tomar las decisiones más adecuadas en las situaciones que se requiera en beneficio de bien de ello para lograr el objetivo.

2.2.2. Variable de Benchmarking

2.2.2.1. El Benchmarking.

Para Debitoor (2016) dice que el Benchmarking es un conjunto que se utiliza en las empresas para mejorar los resultados positivos, porque es una herramienta metodológica y diagnostica un desempeño de las MYPE, en mejorar sus operaciones financieros con un sistema actualizado en ciertas áreas de las empresas.

Debitoor (2015) describe que el benchmarking es un desarrollo mediante la cual se busca información para obtener ideas, mediante el análisis comparativo de lo que hacemos y como lo hacemos en las empresas para tener que mejorar con resultados positivos en las MYPE, manejan sus operaciones financieras con un sistema en las negociaciones en cierta parte de las organizaciones.

La visión del Benchmarking es comparar los productos conocimientos e habilidades estratégicas que requiere las empresas para mejorar el cambio de la competencia en las MYPE ya que, esto requiere de la motivación del proveedor o líder de las grandes y medianas empresas.

Importancia del benchmarking

Boxwell ,(2015) el benchmarking permite a las MYPE mejorar sus operaciones más grande y adecuado un mejor desempeño en las calidades de resultados de las empresas a través del benchmarking se debe tener en cuenta dos criterios aprendidos de los demás entidades exitosas, saber cuánto y cómo se gestiona en todo seguimiento realizado a aquellas empresas competentes en el mercado que circula tu producto si siempre es eficiente, mostraron que el benchmarking es la mejor opción para una de sus operaciones y desempeño financiero para el crecimiento a la medida de las PYME es su punto clave de ayuda para ellas.

Según Martínez, (2018) establece que el desarrollo del Benchmarking se basa en las metas de las operaciones mejorando las prácticas en el desarrollo de las elaboraciones de los planes de acciones donde se especifican y forma la visión, se va a trascender el desempeño de la competitividad empresarial.

Según (Martínez, 2017). Define el Benchmarking como el proceso de las compañías en sus distintas actividades durante el proceso de competidores de las MYPE, asimismo el benchmarking consiste en fijar metas y objetivos buscando los medios para lograr o llegar a las metas en tal sentido el benchmarking no se trata solamente de realizar análisis comparativos y competitivos sino que en la práctica se debe investigar cuales son las competencias o los procesos críticos donde se deben mejorar, averiguar qué empresa es mejor en aquellos procesos y tomarlo como modelo, conocer como ha logrado ser reconocido su nivel de excelencia en los negocios.

Según Chiavenato (2016) concluye que el benchmarking es el propósito de conocimiento de las competencias y habilidades del administrador que detecta en las MYPE de tal modo las mejoras incrementan las prácticas de la empresa considerando superior de vital utilidad el benchmarking, En algún aspecto la empresa mide un nivel de logros en diferentes comparaciones de las diferentes capacidades en la adaptación del estudio de las empresas.

Según Peñansola (2017) habla, por consiguiente, benchmarking es analizar a empresas que son calificadas como excelentes con la finalidad de hacer una comparación entre ambas empresas y detectar lo bueno para poder aplicar dentro de una organización.

2.2.2.2. Tipos de benchmarking

Él es una herramienta de mejoramientos empresariales aplicar este medio del benchmarking garantiza realizar un continuo seguimiento de canalización de las empresas en un plan evaluado de las demás empresas competitivas, esencial mente

los designados líderes con un propósito de aplicar la herramienta del benchmarking para determinados aspectos ya arias de las empresas en los cuales se busca mejorar los errores, Peñaloza (2016) menciona en una descripción que hay tres tipos de benchmarking básicamente son los más utilizados en las empresas.

Benchmarking Funcional o Genérico

Es aquel tipo que se usa y se aplica con organizaciones que podrían ser o no ser competentes de forma directa o indirecta, cuando se toma como diseño las estrategias de una organización que lidera el mercado en sus productos y la competencia marca un liderazgo en un rubro distinto a la propia que estas a cargo.

El benchmarking funcional es aquel medio que comprende la identificación de productos, diseños, prestación, tipos y procesos de labores empresariales que podrán ser y no son lideradas en el mercado de libre comercio de manera directa a la nuestra empresa, la tarea trazada del benchmarking funcional es detectar las mejores prácticas de cualquier tipo de empresa que posea una reputación de excelencia en el área que se desempeña este medio y se pueda someter al benchmarking, este tipo de benchmarking se puede emplear en cualquier empresa de cualquier rubro de empresas de industria, Rey 2016.

Benchmarking interno

Spendolini, (2017). El benchmarking interno son aquellas, operaciones de comparaciones donde se busca mejorar los servicios y reducir los errores presentados dentro de la empresa, este tipo de benchmarking se da por desarrollado que hay diferencia entre las variedades de benchmarking en la labor de una misma empresa como logro de una geografía, la descripción local de la empresa, la naturaleza de la

administración y de los diferentes colaboradores, también se tiene conocimiento que existen distintas áreas de la empresa en donde los procesos de labores son más resultadistas que de otras parte de la empresa.

En este tipo de innovación mediante los productos o resultados que tienen las MYPE, el objetivo fundamental es identificar las actividades realizadas por parte de la administración dentro de la organización.

El objetivo principal de tipo de benchmarking interno es identificar los distintos estándares de crecimiento interno de la organización, y cuando las organizaciones detectadas sus mejoramientos en sus prácticas comerciales de producción, se va a llegar a la conclusión de los grandes beneficios que tiene este tipo de benchmarking, y la facilidad de transmitir la información a otra área de la empresa, este modelo de benchmarking es muy empleado en las grandes y medianas empresas, con la finalidad de motivar los colaboradores y tener un contacto de comunicación más continuo y lograr solucionar los problemas es lo que ayuda este tipo a recoger información internamente de la empresa, Rey 2016.

Benchmarking competitive

Robert C. Camp, (2006). En el benchmarking competitivo es medir la calidad del proceso en las acciones de las MYPE, es el tipo que se utiliza para detectar las ventajas y medios de las organizaciones que son sus competencias directas donde las otras empresas te superan en alguna área y tener que emplear en tu empresa.

El tipo de benchmarking competitivo conviene en una gran parte de la empresa cuando la empresa busca posicionarse en su producción, crecimiento y reconocimiento en el mercado, un medio muy importante de este tipo de

benchmarking es que las empresas que son estudiadas haciendo uso de este medio de tecnología puede ser prácticas, canales de distribución, medios de empleo o proveedores que los grandes mercados internacionales que son similares a los mercados donde estas posicionado el producto o servicio que estas ofreciendo la empresa, proseedo otro tipo de recurso beneficiosos es la interrelación de cruzar la información delicada o sobre potente, Rey 2016.

Asimismo, Steve (2017) aporta con algunos tipos de benchmarking para incrementar la competitividad industrial y comercial.

Competitivo: Esta parte se preocupa por estar evaluando de forma continua a todos sus competidores del entorno, esta tarea resulta muy productiva porque te ayuda a reconocer los desplazamientos de sus competidores en el mundo de los negocios, se encuentra en el estado de poder estructurar y seleccionar sus principales competidores de otras fuentes de menor alcance, (Puon, 2017).

Interno: Las empresas que evolucionan la táctica del benchmarking, tienen la ocasión de ampliarse al interior de cada uno de los instrumentos y medios que la conforman debido a su forma organizacional, por la consecuencia las organizaciones medianas no tienen la opción de crecimiento está técnica, no estructura las empresas de gran envergadura, pero para la finalidad de ellas si son indispensables, Puon 2017.

Funcional: una organización que quiere conducir la excelencia, usando distintas formas de crecimiento en el benchmarking, por lo general son empresas que contienen practicas distintas de competir en el mercado global, por lo estudiado el primer éxito es el análisis de mercado que manejan permanentemente las estructuras empresariales, Puon (2017).

Niveles del benchmarking

Para Ruyman (2017) describe un modelo que se va encontrar cinco aproximaciones o niveles de la herramienta del benchmarking para los diseños empresariales.

Interno

Este modelo que se desarrolla internamente de las organizaciones, y quizás hay puestos que te pueden brindar conocimiento acerca de ellas áreas excelentes, porque se darán modelos de estructuración, según se puede recolectar el conocimiento, de diferentes informaciones de clientes y competidores que de tal forma cuenta con procesos idénticos, y es sencillos para concretar el desarrollo la información disponible que se recato en las empresas.

Competitivo directo.

Todas las organizaciones tienen muchos competidores que se califica como excelente en las áreas que se va a mejorar, intentar tomar como modelo los datos de la competencia es un trabajo muy difícil para las medianas empresas, de tal manera no es imposible, este se puede solucionar cuando de por medio hay una tercera organización que interviene interactuando como intermediaria.

Competitivo Latente

Son organizaciones con tradiciones mucho más grande que las de menos dimensiones que abundan en el mercado nacional de dicha manera no tiene jerarquía para hacer una competencia en el mismo mercado, de tal modo son percibidas las

empresas que no han podido ingresar en el mercado, pero que posiblemente con un objetivo y una visión lo harán en el futuro.

No Competitivo

En algún aspecto se obtiene conocimiento de organizaciones que no son del entorno de la competencia en diseño directo, ya que en el mercado que laboran son geográficamente muy distintas, o siendo de un rubro de diseño industrial distinto, se busca que sea adaptado a la colaboración de la organización, de dicho modo los resultados de la información serán fácil de conseguir teniendo los resultados requeridos por las medianas empresas.

World Class: este diseño es un nivel más adecuado en ambición de logros organizacionales, lo cual lleva ver lo óptico para la secuencia considerando, es una organización que logra hacer de forma eficiente haciendo mejor que las demás.

III. HIPÓTESIS

Este presente trabajo de investigación no lleva hipótesis, por el motivo que es un proyecto de forma descriptivo, y por lo tanto mi proyecto de investigación no incluirá hipótesis.

Baptista (2010) afirma que las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis y de tal manera no es necesario establecerla, por el mismo echo que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática teniendo un alcance de todos los fenómenos estudiados.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación empleada en este trabajo es de nivel descriptiva porque busca relatar cuales son los principios y elementos de la gestión de calidad que se desarrolla en el benchmarking ocasionando efecto regulares, porque ayuda a diferenciar y reconocer la observación de los casos de circunstancia que se establece en lo que se está investigando, como también se emplea el estudio correlacionar que ayuda a conocer el Interlazo entre las variables, y así poder analizar cómo se describe la variable con la otra, el estudio correlacionar se identifica por ser una de las técnicas descriptivas y que da un valor explicativo. (Hernández Fernández, 2016).

Por lo tanto, esta investigación fue de tipo descriptivo porque se logró distinguir las principales características de las MYPE, así como de las personas que participarán de la investigación.

Hernández, F. (2016). Está presente investigación es de nivel cuantitativa porque pretende realizar un estudio de estadísticas de la obtención de información y de los datos con una medición numérica, dicho análisis es continuo y de máximo control, en cada nivel procede a la siguiente, en la cual se puede eludir pasos y alcanzar una satisfactoria investigación.

El nivel que expresa la investigación es de grado CUANTITATIVO. La investigación cuantitativa se refiere a la cantidad, por ende, sus instrumentos principales son la medición y el cálculo. El método cuantitativo se ha aplicado con

éxito en trabajos de investigación de tipo descriptivo, explicativo, exploratorio y experimental (Niño, 2015).

Kerlinger, (2016). La investigación estudiada es de diseño no experimental “transicional o trasversal” Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y se recolecta los datos en un solo momento de tiempo determinado, para luego analizarlos. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental de corte transversal, pues la investigación se realiza en un determinado tiempo.

4.2. Población y muestra.

Composiciones de la población

N° DE ORDEN	Nombre de las MYPE	Trabajadores	Dueños
1	MYPE1	5	2
2	MYPE2	4	3
3	MYPE3	16	7
4	MYPE4	7	3
	Total	46	

Muestra

Según Hernández, (2016) hace mención que, si la población es menor a los 50 trabajadores , socios y dueños la población por lo tanto será igual a su muestra, por otro lado, la población de las variables es finitas en lo cual se puede conocer los rasgos de la población diseñada así mismo se establecen la muestra.

Variable de gestión de calidad y benchmarking. En donde (N= n) 46 trabajadores

M1 para la variable gestión de calidad: n = 46 trabajadores

M2 para la variable benchmarking: 4 MYPE

Según el autor Tamayo (2015) en su aporte describe que si la población de la está investigando tiene un número de personas por dejado de lo señalado que son (50) se tiene como conocimiento que tendrá que trabajar con Toda la población.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Dimensión operacional	Escala	Técnica e instrumento	Fuente	
Gestión de Calidad	Según Atkinson, (2016). Define la Gestión de la Calidad, como un conjunto de actividades realizadas en las organizaciones a través de la planificación y control en el mejoramiento de un bien o servicio.	Principios	Principio de enfoque al cliente	Las dimensiones de los principios de la gestión de calidad se medirán con sus indicadores como: enfoque al cliente, liderazgo, de participación de las personas , Enfoque de un sistema para le gestión, mejora continua, proveedor	Nominal	Encuesta y cuestionario	Dueños y colaboradores	
			Principios de liderazgo					
			Principio de participación de las personas					
			Principio de Enfoque de un sistema para le gestión					
			Principios de mejora continua					
			Principios con el proveedor					
		Elementos	Planificación Estrategia	Las dimensiones de los elementos de la gestión de calidad se medirán con sus indicadores como: Planificación Estrategia, Estructura Organizacional, Manual de Calidad, Comité de la Calidad, Medición, Análisis y Mejora.	Nominal	Encuesta Cuestionario	y	Encuesta Cuestionario
			Estructura Organizacional					
			Manual de Calidad					
			Comité de la Calidad					
Medición, Análisis y Mejora								
Benchmarking	Debitoor (2016) dice que el Benchmarking es un conjunto que se utiliza en las empresas para mejorar los resultados positivos, porque es una herramienta metodológica y diagnostica un desempeño de las MYPE, en mejorar sus operaciones financieros con un sistema actualizado en ciertas áreas	Tipos	Benchmarking Funcional o Genérico	Las dimensiones de los tipos se medirá con sus indicadores como: Benchmarking Funcional o Genérico, Benchmarking interno, Benchmarking competitivo	Nominal	Encuesta y Cuestionario	Encuesta y Cuestionario	

	de las empresas.		Benchmarking interno				
			Benchmarking competitivo				
		NIVELES	Interno	.Las dimensiones de los niveles se medirá con sus indicadores como: Interno, Competitivo directo, Competitivo Latente, No Competitivo, World Class	Normal	Encuesta y Cuestionario	Encuesta y Cuestionario
			Competitivo directo				
			Competitivo Latente				
			No Competitivo				
			World Class				

4.4. Técnica e instrucción de recolección de datos

Para el análisis de investigación se utilizó la técnica de entrevistas a los clientes como una técnica breve de encuestas, métodos con los que se busca y se aplicaran en los datos de los trabajadores socios, familias, a través de un cuestionario dinámico de preguntas que van dirigidas a la muestra para obtener más información sobre el desarrollo sostenible de la panela en el centro poblado de Marmas bajo, encuesta de las dos variables estudiadas: Gestión de Calidad y Benchmarking.

Para el desarrollo de esta investigación se analizó la técnica de la comprobación de los resultados reales.

4.5. Plan de análisis

Una vez ya realizado y recoger los datos que se analizan los factores de cada variable de una forma estadística de manera descriptiva, y se procederá a la elaboración de gráficos para concretar la dimensión del desempeño de cada variable, para este siguiente procedimiento se utilizara diferentes medios programas que te ayudaran con lo deseado como Microsoft Word, y el Excel 2018 para emplear los gráficos de dimensión y diagnosticar los resultados correctos de correlación entre las dos variables. Por lo tanto, se utilizan técnicas o datos de los factores de cada variable mediante una forma estadística descriptiva, se llevará a cabo mediante gráficos para lograr la medida de las tareas correspondientes de la organización para observar sobre la muestra representativa de cada variable, por permitido expresar conclusiones para toda la población con los datos obtenidos de la muestra

MATRIZ DE PREGUNTAS						
Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Respuestas	
0	Gestión de Calidad	Principios	enfoco al cliente	¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	SI	NO
1			liderazgo	¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela?	SI	NO
2			participación de las personas	¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?	SI	NO
3			proveedores	¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?	SI	NO
4			mejora continua	¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?	SI	NO
5		sistema para la gestión	¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?	SI	NO	
6		Elementos	Planificación Estrategia	¿Existe una estructura organizacional en la panela?	SI	NO
7			Estructura Organizacional	¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día ?	SI	NO
8			Manual de Calidad	¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?	SI	NO
9			Comité de la Calidad	¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo?	SI	NO
10			Medición, Análisis y Mejora	¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?	SI	NO
11	EL Benchmarking	Tipos	Benchmarking Funcional o Genérico	¿Cuenta la panela con un Manual de calidad?	SI	NO
12			Benchmarking interno	¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?	SI	NO
13			Benchmarking competitivo	¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?	SI	NO
14		Niveles	Interno	¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	SI	NO
15			Competitivo directo	¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	SI	NO
16			Competitivo Latente	¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?	SI	NO
17				¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?	SI	NO
18			No Competitivo	¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	SI	NO
19				¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?	SI	NO
20					World Class	¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?

4.6. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado General	OBJETIVOS		Variables	Metodología	Instrumento Poblacional
CARACTERIZACIÓN DE GESTION DE LA CALIDAD Y BENCHMARKING EN LAS MYPE PANELA DISTRITO DE MONTERO, CENTRO POBLADO DE MARMAS BAJO PROVINCIA AYABACA – PIURA, 2019.	¿Describir el incremento de la economía y la Gestión de la Calidad y Benchmarking de las MYPE rubro panela, de la Cooperativa Agraria Norandino centro poblado Marmas Bajo, ¿Distrito de Montero, Provincia Ayabaca, PIURA 2019?	General	Específico	Gestión de calidad	Tipo de investigación: cuantitativo Nivel de investigación: Descriptiva Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal	Técnicas: Población y Muestra:
		Describir la Gestión de la Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Panela del Distrito de Montero, Centro poblado de Marmas Bajo provincia Ayabaca, Piura 2019.	a) Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE, Rubro panela centro poblado Marmas bajo – Piura, 2019.	Benchmarking		
			b) Mencionar los elementos de Gestión de calidad en MYPE Rubro, panela de la cooperativa agraria norandino centro Poblado Marmas Bajo - PIURA 2019.			
			c) Describir los tipos de benchmarking en las MYPE Rubro, panela del centro poblado Marmas bajo - Piura 2019.			
			d) Identificar los Niveles del Benchmarking de las MYPE Rubro, panela del centro poblado Marmas bajo - Piura 2019.			

4.7. Principios éticos

(CATOLICA, 2019) En su código tiene por finalidad establecer los principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes, graduados, docentes, formas de colaboración docente, y no docentes, en la Universidad, que se canaliza a través del Comité Institucional de Ética en Investigación .toda la actividad de investigación que se realiza por la universidad los principios ticos son los siguientes

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

➤ **Buenas prácticas de los Investigadores:**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo la norma APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Respecto a la gestión de calidad

Tabla V. enfoque al cliente

Tabla 1: ¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	46	100%
No	00	00%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del centro poblado de Marmas bajo.

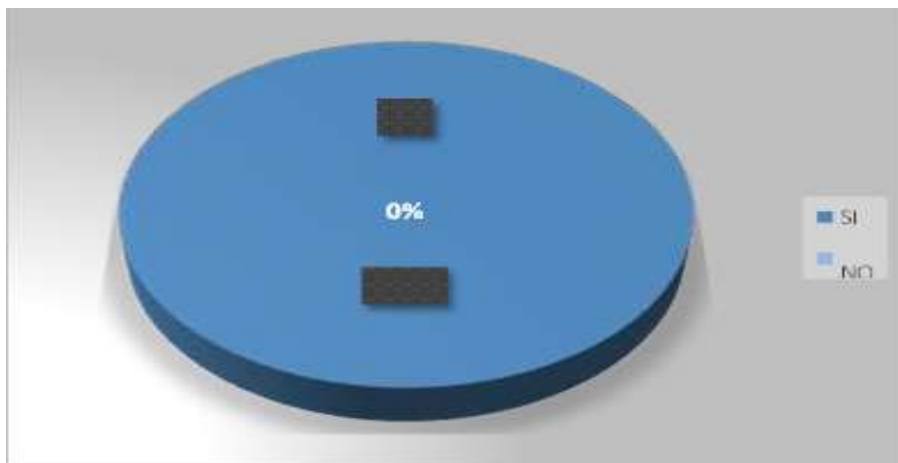


Figura 1: Gráfica de circular que representa a la pregunta ¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?

Interpretación: el 100% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero, responden que si está enfocada en la satisfacción del cliente.

Y el responde lo contrario.

Tabla 2: Liderazgo

Tabla 2: ¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	40	87%
No	6	13%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 2: grafico circular que representa ¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela?

Interpretación: El 87% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero respondieron que el liderazgo si establece buenas relaciones. Mientras que el 13% respondieron lo contrario.

Tabla 3 Compromiso del personal

Tabla 3: ¿Considera importante que la pñela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	46	100%
No	0	0%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro pñela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia

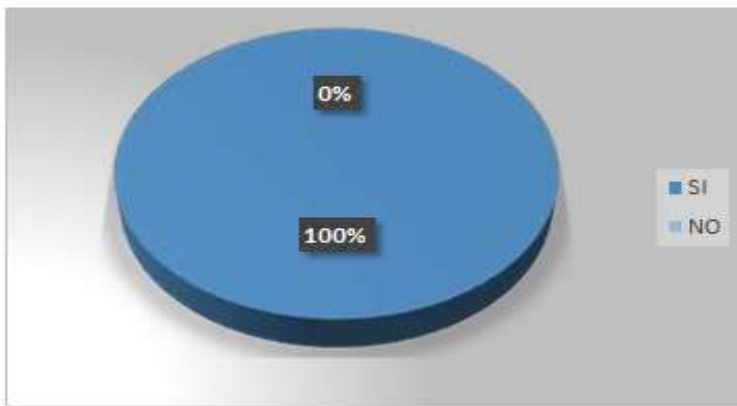


Figura 3: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera importante que la pñela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?

Interpretación: El 100% de los trabajadores y socios de las MYPE de pñela si cuenta con personal competitivo, mientras que el resto respondió lo contrario.

Tabla 4 Gestión de relaciones

Tabla 4: ¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	46	100%
No	00	00%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia

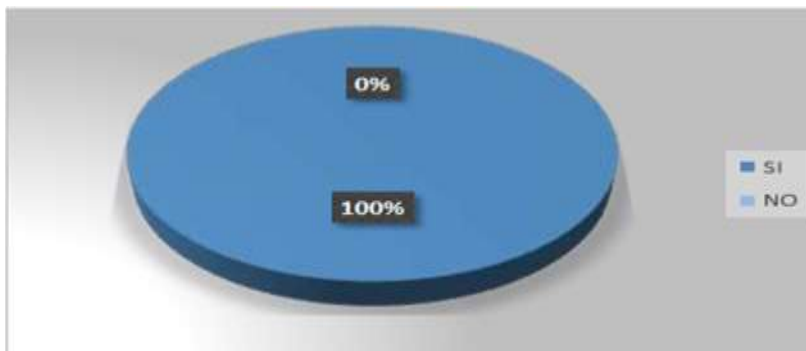


Figura 4: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?

Interpretación: El 100% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela respondieron que, si es importante las buenas relaciones dentro de la empresa, mientras que el resto respondió lo contrario.

Mejora continua

Tabla 5: ¿La panaela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	35	76%
No	11	24%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panaela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 5: grafico circular que representa a la pregunta ¿La panaela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?

Interpretación: Un 76% de los trabajadores y socios de las MYPE de panaela respondieron que la panaela si busca innovación para la empresa, mientras el 24% respondieron lo contrario.

Tabla 6: Enfoque de sistemas hacia la gestión

Tabla 6: ¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	21	46%
No	25	54%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 6: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?

Interpretación: Un 46% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela respondieron que, si establecen responsabilidad para lograr los objetivos, mientras un 54% respondieron lo contrario.

Tabla 7: estructura organizacional

Tabla 7: ¿Existe una estructura organizacional en la panela?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	39	85%
No	7	15%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 7: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Existe una estructura organizacional en la panela?

Interpretación: Un 85% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela respondieron que si existe una estructura organizacional mientras que el 15% respondieron lo contrario.

Tabla8 : Planificación estratégica

Tabla 8: ¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	43	93%
No	3	7%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 8: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día?

Interpretación: Un 93% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero respondieron que si existe un plan estratégico mientras el 7% responde lo contrario.

Tabla 9: Recursos

Tabla 9: ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	46	100%
No	00	00%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración propia

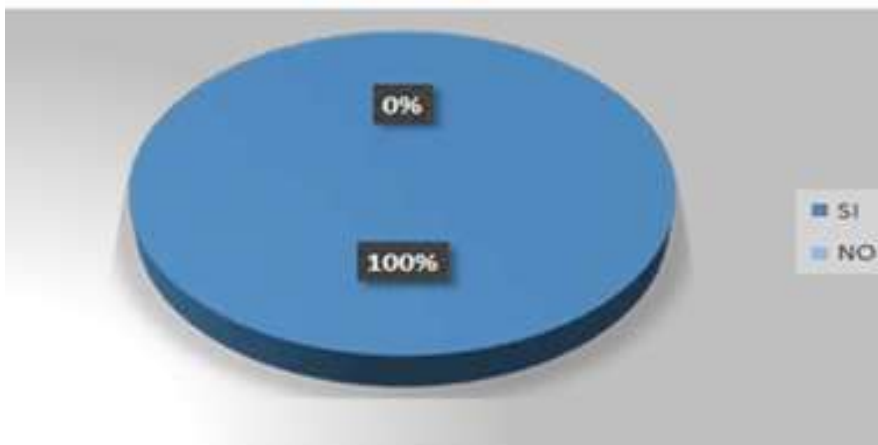


Figura 9: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?

Interpretación: El 100% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero respondieron que, si cuentan con los recursos físicos que requiere la empresa, mientras el resto respondió lo contrario.

Tabla 10: Procedimientos

Tabla 10: ¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	46	100%
No	00	00%
Total	46	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia

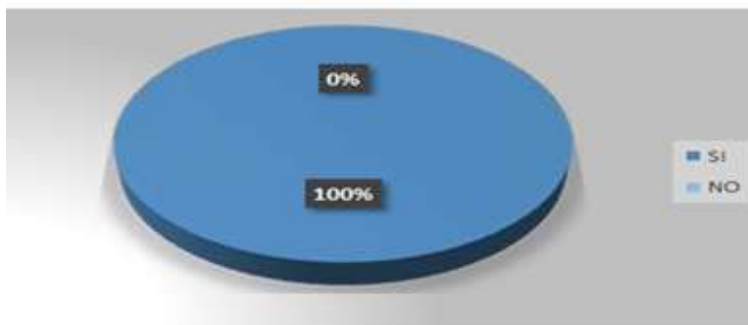


Figura 10: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo?

Interpretación: el 100% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero, respondieron que, si toman muchos pasos para la realización de panela, mientras el resto respondió todo lo contrario.

Tabla 11: Procesos

Tabla 11: ¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	40	87%
No	6	13%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 11: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?

Interpretación: El 87% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero respondieron que es necesaria una planeación para lograr el éxito, mientras que un 13% respondieron lo contrario

Tabla 12 manual de calidad

Tabla 12: ¿Cuenta la panela con un Manuel de calidad?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	37	83%
No	9	17%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración. Propia



Figura 12: grafico circular que representa a ¿Cuenta la panela con un Manuel de calidad?

Interpretación: el 80% de los trabajadores y socios de las MYPE de panela del distrito de Montero respondieron que, si cuenta con un manual de calidad del producto, mientras que un 17% respondieron lo contrario.

Tabla 13: Comité de calidad

Tabla 13: ¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	29	63%
No	17	37%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 13: grafico circular que representa a la pregunta ¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?

Interpretación: Un 63% de los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela respondieron que tienen conocimiento de papel que debe desempeñar una empresa. Mientras un 37% respondieron lo contrario.

Tabla 14: Mejora continua

Tabla 14: ¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?

Alternativa	Trabajadores y socios	%
Si	30	64%
No	16	36%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 14: grafico circular que representa a la pregunta ¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?

Interpretación: Un 65% de los trabajadores y socios de las MYPE rubro panela respondieron que si se presenta inconformidad busca mejorar la cusa de la empresa, mientras que un total del 35% respondió todo lo contrario.

Tabla 15: Benchmarking

Tabla 15: ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?

alternativa	Dueños y trabajadores	%
Si	30	65%
No	16	35%
total	46	100%

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 15: grafico circular que representa a la pregunta ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?

Interpretación: Un 65% de los dueños de las MYPE rubro panela respondieron que, si conocen lo que significa benchmarking, mientras que un 35% respondieron lo contrario.

Benchmarking interno

Tabla 16: ¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?

alternativa	dueños	%
Si	25	54%
No	21	46%
total	46	100%

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración propia



Figura 16: grafico circular que representa a la pregunta ¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?

Interpretación: Un 54% de los dueños de las MYPE rubro panela respondieron que, si toma estrategias de las empresas con un éxito como modelo para la mejora, mientras 46% respondieron lo contrario.

Tabla 17: Benchmarking competitivo

Tabla 17: ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?

Alternativa	dueños	%
Si	29	63%
No	17	37%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 17: grafico circular que representa a la pregunta ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?

Interpretación: Un 63% de los dueños de las MYPE rubro panela respondieron la mejora, mientras un 37% respondió todo lo contrario de la organización.

Tabla18: Competitivo directo

Tabla 18: ¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?

Alternativa	dueños	%
Si	13	28%
No	33	72%
Total	46	100%

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración propia

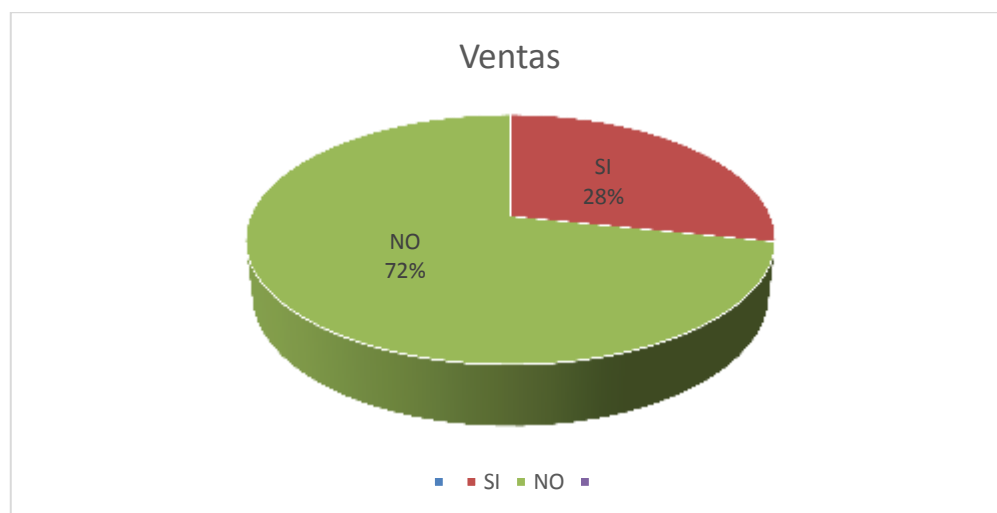


Figura 18: grafico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?

Interpretación: Un 28% de los encuestados respondieron que en las MYPE rubro panela del distrito de Montero, si consideran que el benchmarking si es fundamental para la empresa, mientras que un 72% responde todo lo contrario.

Tabla19: Competitivo Latente

Tabla 19: ¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?

Alternativa	dueños	%
Si	31	67 %
No	15	33 %
total	46	100 %

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 19: gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?

Interpretación: Un 67% de los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, respondieron los encuestados que el benchmarking si permite a la organización ser eficiente, mientras un 33% de los encuestados responde lo contrario.

Tabla 20: Benchmarking No Competitivo

Tabla 20: ¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?

Alternativa	dueños	%
Si	23	50 %
No	23	50 %
total	46	100 %

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia



Figura 20: grafico circular que representa a la pregunta ¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?

Interpretación: El 50% de los encuestados respondieron que en la MYPE rubro panela del distrito de Montero, si muestran un gran interés por el cambio, mientras el otro 50% responde todo lo contrario.

Tabla 21 Benchmarking World Class

Tabla 21: ¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?

Alternativa	dueños	%
Si	44	96 %
No	2	4 %
total	46	100 %

Fuente: aplicada a los dueños de las MYPE rubro panela del distrito de Montero, centro poblado de Marmas bajo provincia Ayabaca.

Elaboración: propia

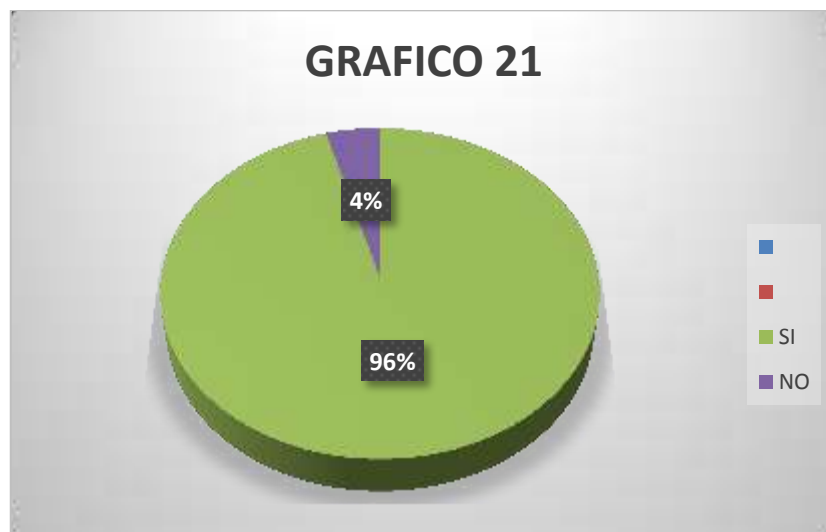


Figura 21: grafico circular que representa a la pregunta ¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?

Interpretación: El 96% de los encuestados tanto dueños de la empresa de panela respondieron que si es útil la herramienta del benchmarking cuando se quiere hacer estudio en un nuevo mercado, mientras un 4% respondieron lo contrario.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Con respecto a la Gestión de Calidad

El 100% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que si está enfocada la pñela en lograr la satisfacción de los humanos y el 0% dice lo contrario (ver tabla 01) resultados cercanos con Gonzales (2016) señala que los trabajadores y socios tienen el deber de conocer y aplicar el sistema de gestión en la mejor versión de calidad con el único objetivo de satisfacer las necesidades y exigencias del cliente: resultados Discrepantes con Ortiz (2016) que describe cómo medir el impacto para las MYPES y describe que deberían emplear un sistema de gestión de calidad ya que ayuda a mejorar una coordinación entre los trabajadores que participan en el flujo del producto desde su diseño hasta la entrega del cliente.

EL 87% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que el liderazgo permite establecer buenas relaciones en la empresa y el 13% dice lo contrario la tabla 2): resultados cercanos con James (2017) en su aporte menciona que la Gestión de la Calidad busca la misión de un buen liderazgo para obtener mejor financiamiento rentabilidad, en las empresas que se detallan mientras tanto Bustamante (2016) dice que la gestión de calidad bajo una guía de liderazgo no te lleva a obtener los mejores resultados trazados si no que la estrategia debe obtener inversiones constantes.

El 100% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que es importante que la empresa de pñela cuente con personal competitivo y el 0% respondió lo contrario (ver tabla 3), resultados lejanos con Management (2016) resalta que existe medios de calidad para una buena publicidad para el

reconocimiento de la empresa crezca y que los clientes a través de los productos o servicios sea fieles y no los cambien con los competidores coincide con Sánchez (2016) que describe que todo el territorio a nivel nacional debe ser competente para tener mejores beneficios en sus negocios.

Tabla 04, El 100% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que lo más importante dentro de una empresa es la buena relación y el 0% dice lo contrario: resultados discrepantes con Deming (2018) que describe que la rentabilidad económica en la gestión de calidad es el nivel de los rendimientos más no una excelente relación entre los integrantes. Discrepantes con Boiser (2016) quien concluye que la gestión de calidad no se trata de solo las buenas relaciones si también que en el grupo que está bajo su responsabilidad tenga ganas de juntos lograr el objetivo de las organizaciones.

Tabla 05, Un 76% de los trabajadores y socios encuestados indican que la empresa de panela si busca innovación en cuanto a su producto, y el 24% dice lo contrario: resultados coincidentes con Atkinson (2017), que la responsabilidad de innovación permite tener una mejor calidad en la panela y poder mejorar su funcionamiento a fin de lograr que se ajuste las características de la empresa con el fin de lograr la gestión empresarial mientras Colunche (2015) se toma como un beneficio que la producción debe facilitar los tiempos suficientes para llevar a cabo una mejor innovación con fines de crecimiento mayores a lo que se tiene antiguamente.

Tabla 06, El 46% de los trabajadores y socios contestaron que la responsabilidad si se establece para tener que lograr los objetivos de calidad que traza

la empresa mientras el 54% dice lo contrario: resultados cercanos con Guerrero (2016) Describe de Gestión de como una responsabilidad de logros de objetivos para la empresa en la producción como la transformación de materia prima se tenga en cuenta cuál es su importancia sus ingresos de cada productor para lograr una mejor economía para la empresa, Deming (2016) que indica que la responsabilidad es el punto fundamental que se ha planteado y se atrasado como objetivo en la entidad en la capacidad, mediante el desarrollo de las habilidades de los líderes con responsabilidades.

Tabla 07, El 85% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que si existe una buena estructura organizacional dentro de la empresa de panela y el 15% dice lo contrario: resultados discrepantes con Velásquez (2017) quien describe que dentro de las principales metas de una empresa siempre debe estar una buena estructura empresarial para mejorar día a día sus prestaciones de producción ese es el objetivo que persigue el concepto de mejora continua de una buena estructura, Gonzales (2018) habla sobre un objetivo claro que discrepa con la estructura y menciona que más que una estructura es mejor las estrategias con razón de ser una obligación ineludible para cualquier empresa. Por lo tanto, las MYPE debería aplicar procesos de mejora continua esto permitirá ofrecer al público una buena percepción mejorada competencias.

Tabla 08, 93% de los trabajadores y socios encuestados manifiestan que si existe una planeación estratégica dentro de la empresa de panela y el 7% dice lo contrario: resultados cercanos con Silupú (2015) que dice planeación estratégica es una parte de la rama de gestión de calidad para que sea fundamental ya que la panela granulada está compitiendo en la calidad del desarrollo de la económico y social de

los pueblos con sientas estrategias de estándares de calidad en el desempeño de una organización, Ortiz concluye (2016) concluye Los planeamientos estratégicos de Gestión de la Calidad está determinado por la gestión de investigación del ámbito de la empresa y el proceso de la creatividad en la innovación de las oportunidades de los clientes, ya que se pueden identificar las oportunidades y amenazas mediante un monitoreo en el sistema de Gestión de la Calidad, para poder mejorar en el mercado y obtener éxito.

Tabla 09, El 100% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que la empresa si cuenta con los recursos físicos para la elaboración del producto, y el 0% responde lo contrario: resultados cercanos con Juran (2018). Señala que los elementos de la gestión de calidad para la empresa deben contar con un amplio recurso físico como una herramienta muy importante que le permita conocer los recursos, procesos y procedimientos que requiere la empresa y poder llevar un control de calidad y mejorar las actividades que se llevan a la organización hacia un cambio benéfico, Atkinson, (2016) concluye que lograr un mayor nivel de desempeño es mejor la calidad es una forma de cambio benéfico y físicos. Si uno de estos elementos falta es posible que no se desarrolle con normalidad la empresa, el Sistema de Gestión no podrá alcanzar todo su POTENCIAL, pero lo mejor de todo es que cada elemento puede trabajarse individualmente; sin embargo, al trabajarlos conjuntamente se logra que la mejora continua y la calidad sean una diferencia importante de la empresa.

Tabla 10, El 100% de los trabajadores y socios encuestados indica que si toman una serie de pasos para la fabricación del producto y el 0% dice lo contrario, resultado cercano con Geoffrey (2017) Donde describe que los elementos de gestión

de calidad es a través de la estructura organizacional que tiene que llevarse a cabo para la fabricación de la producción de materia prima y que eso debe tener en cuenta es sus planificación es la producción de calidad y mejora en la gestión de calidad operando los valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos los estándares, Barrantes (2018) concluye que toda fabricación de un producto debe pasar por una serie de evaluaciones que garanticen los beneficios para el consumo humano y pueda concretarse la misión, política objetivos del producto como de la empresa.

Tabla 11, 87% de los trabajadores socios encuestados respondieron que una planeación permite que la empresa sea exitosa y el 13% dice lo contrario: resultado cercano con Steven (2017) Demostrando la calidad y las estructuras de la propiedad de todas las entidades que han venido mejorando continuamente en la conectividades y sobre todo en planeación dándole el objetivo a la empresa industriales en el financiamiento, rentabilidad, de la Gestión de la calidad en las MYPE del rubro panela para el consumo humano, Sánchez (2016) describe que en todo el territorio a nivel nacional las medianas empresas brindan la facilidad de empleo con un plan de crecimiento y que sean exitosas en un porcentaje de 80% de la población económica activa y generan una aproximación a un 40% de toda la producción.

Tabla 12, El 83% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que la empresa si cuenta con un Manuel de calidad y el 17% dice lo contrario: resultados cercanos con Marcalla (2017) describe que los manuales son documentos que garantizan a la empresa los controles y registro de sus actividades ya que es un producto 100% alimenticio para los seres humanos, por ello es importante tener en cuenta la Gestión de Calidad bajo manual que te garantice en sus procesos químicos

conservando la nutrición para nuestro organismo, lo cual Colunche, E. (2015). Está en desacuerdo y menciona que la calidad del producto en lo cual se justifica el esfuerzo realizado mediante el estudio y el desarrollo de las actividades en el proceso productivo para sostener un modelo adecuado en la calidad del producto y servicio al mercado humano.

Tabla 13, El 63% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que de la responsabilidad desempeñada que tiene los encargados y el 37% responde lo contrario: resultado discrepante con Bautista, (2018) quien habla sobre la responsabilidad que es asumir dentro de una organización en relación es la demanda y aumento para la empresa que tiene que fijarse para el presente año de la ganancia neta para medir el desarrollo en la cooperación del mercado en un 100% y el desarrollo de los canales de productos de las ventas, Castillo, G. (2015) Concluyendo que responsable de una empresa de gestión de calidad es muy importante en todas las MYPE a nivel del país y de nuestro departamento de Piura, ya que en la fuente fundamental para hacerla crecer.

Tabla 14, el 64% de los trabajadores y socios encuestados respondieron que si detectan algún error inmediatamente buscan acciones de mejora y el 36% dice lo contrario resultados lejanos con Bautista, (2018), que existe suficiente conocimiento y genética significativa en todos los tratamientos evaluados de la empresa, como lo confirman los resultados del análisis multivariado y no es precisó que se den cuenta en que están fallado, sino que ya lo tienen estudiado por prevención organizacional, discrepante con Bustamante, (2016), dice que el 64% de los trabajadores y dueños encargados apenas detectan una mala gestión o error toman acciones inmediatas con la finalidad de mejorar para poder manifiestan tener una percepción media de nivel

del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa.

5.2.2. Respecto al benchmarking

Tabla 15, se observa que el 65% de los dueños encuestados respondieron que si conoces lo que significa benchmarking y el 35% dicen lo contrario, resultados cercanos con schnarch (2015) que describe que el benchmarking e innovación y es conocido a nivel global por muchas organizaciones y participantes de ellas y que se basa en el pensamiento creativo de la humanidad es una esperanza que estimula la creatividad para afrontar nuevas promociones y retos, discrepantes con Chiavenato (2016) que concluye que el benchmarking es el propósito de conocimiento de las competencias y habilidades del administrador que detecta en las MYPE de tal modo las mejoras incrementan las prácticas de la empresa considerando superior de vital utilidad el benchmarking.

Tabla 16: se observa que el 54% de los dueños encuestados consideran que toma las estrategias más resultadistas como modelo para la empresa y el 46% dice lo contrario, resultados lejanos con Castillo (2015) describe esta situación puede ser descrita en resumen por la existencia de pequeñas unidades productivas desarticuladas el 85% son mayoritariamente unidades de producción menores de 10 has, 71% de las cuales son menores de 5 has). La tecnológico más del 20% de la población agropecuaria es analfabeto el 60% tiene solamente estudios primarios. la panela se esfuerza por conocer a sus consumidores para así satisfacer sus necesidades, sin embargo, un 38% indica lo contrario. Se deduce entonces que la

mayoría de dueños encuestados consideran que la panela se esfuerza por conocer a sus consumidores para así satisfacer sus necesidades.

Tabla 17, se observa que 63% de los dueños encuestados respondieron que las estrategias que toman de las otras empresas es las buenas decisiones y el 37% respondió lo contrario, resultados cercanos con Espinoza R. (2017), que habla sobre el benchmarking y las buenas decisiones manifestando que las decisiones y referencias de las buenas empresas es una combinación adecuada de publicidad, venta promoción de ventas y relaciones públicas que la empresa utiliza para alcanzar sus objetivos publicitarios y de benchmarking pues todos los factores que encierra este plan que ayudarían al progreso de la empresa.

Tabla 18, El 28% de los dueños encuestados respondieron sobre la consideración del benchmarking que, si es principal para el crecimiento empresarial y el 72% dice lo contrario, resultados discrepante con Rimarachín (2016) menciona la poca preocupación por dar a conocer su historia, publicidad de la herramienta del benchmarking y la falta de servicios anexos como minimarket y venta de azucares simples que arrojaron un resultado totalmente desacuerdo de 60% y 100% respectivamente. El benchmarking ayudará a incrementar las ventas en la empresa de panela huaraquean servicios, pero sin embargo no lo emplean, discrepantes con Espinoza (2016), que concluye que le benchmarking llevar a cabo la distribución de productos en buna calidad y rentabilidad no es solo poner el producto en las manos del consumidor sino también producir bienes los servicios ya sean tierra capital, trabajo, y planificación empresarial etc.

Tabla 19, El 67 % de los dueños encuestados respondieron que es muy útil el benchmarking y el 33% respondieron, Saldarriaga, E. (2015) en la calidad de vida de sus consumidores, debido a la experiencia incrementará el turismo rural en la zona Piurana. Para ello se deberá potenciar un desarrollo en la calidad de la producción como es el uso del benchmarking, así como en la cantidad de producción de panela, de tal manera que se pueda acceder a mercados de mayor competencia, coincidente con Rimarachín (2016), que habla sobre los aumentos de precios más competitivos. Lo contrario, resultados cercanos con, aseguran que la panela brinda promociones por la compra del producto a través de oferta, sin embargo, un 46% indican lo contrario. Se deduce entonces que la mayoría de clientes encuestados aseguran que la panela brinda promociones del producto.

Tabla 20, se observa que el 50% de los dueños encuestados respondieron que la empresa si muestra resistencia al cambio y el 50% respondió lo contrario: resultados cercanos con Paola, (2018) dice que el cambio si tiene cuyas características a donde se quiere llegar ya que al exportar un producto orgánico se necesita segmentar el mercado, discrepantes con Corredor, L. (2016). Describe que así mismo se concluye que dichas personas tienen la capacidad de resistencia al cambio, ya el 5% se resiste al no cambiar y el 95% si se resiste al cambio empresarial y consideran que la panela se esfuerza por conocer a sus consumidores para así satisfacer sus necesidades y se deduce entonces que la mayoría de dueños encuestados consideran que la panela se esfuerza por conocer a sus consumidores para así satisfacer sus necesidades.

Tabla 21 se observa que el 96 % de los dueños encuestados respondieron que si es importante el benchmarking y el 4% dice lo contrario resultados cercanos con

Chiavenato (2016) describe que el benchmarking es el propósito de conocimiento de las competencias y habilidades del administrador que detecta en las MYPE de tal modo las mejoras incrementan las prácticas de la empresa considerando superior de vital utilidad el benchmarking. Peñansola (2017) habla, por consiguiente, benchmarking es analizar a la empresa que son calificadas como excelentes con la finalidad de hacer una comparación entre ambas empresas y detectar lo bueno para poder aplicar dentro de una organización es lo importante que te da la herramienta del benchmarking.

VI. CONCLUSIÓN

a) La gestión de calidad se caracteriza por desarrollar los mejoramientos pertinentes en beneficio del crecimiento de la empresa a través de la mejor calidad con nuevos conocimientos, ya que la pñela está muy enfocada en la mejor función de las normas de calidad y es importante que conozcamos que es la calidad y los principios que tiene son fundamentales, ya que estos se basan en la mejora continua al igual que el de la economía y en la estabilidad de las empresas.

b) Los beneficios que trae la gestión de calidad de mano de una planeación estratégica que se aplique en las empresas para poder determinar los elementos de gestión de calidad para ello es importante conocer las estrategias para dirigir un enfoque de la innovación y así poder tomar decisiones en las MYPE rubro pñela en un buen desempeño de sus trabajadores y sobre todo a sus clientes ya que es un beneficio para todos los productores que salgan adelante.

c) Los tipos de benchmarking son las fuentes de mejora para una empresa los propietarios y colaboradores describen sobre el conocimiento del benchmarking y se encuentran comprometidos con emplear esa herramienta tecnológica de mejora en las organizaciones de pñela siendo de mucho beneficio para el éxito de sus crecimientos empresariales, por ende, la herramienta brinda un amplio conocimiento de mejoramientos a muchas empresas en diferentes tipos de rubros.

d) Los niveles del benchmarking que vienen circulando por las empresas de pñela es muy beneficiosa para dichas entidades llegando a la conclusión que la herramienta del benchmarking es fundamental para las empresas de cualquier tipo de los sectores.

RECOMENDACIONES

a) Se recomienda a los dueños de estas MYPE, aplicar principios y elementos de gestión de calidad, ya que esto, les permite como a cualquier organización planear, ejecutar, y controlar las actividades de panificación. De igual forma, establecer alianzas estratégicas con otras empresas, de esta forma se incrementa la comercialización.

b) Se recomienda a las MYPE Capacitar a los productores en buenas prácticas de gestión de manejo de máquinas o molinos paneleros, con el fin de mejorar la calidad de la producción en los métodos convencionales de la oferta, generando un alto capital de competitividad y calidad a nivel regional, nivel nacional e internacional.

C) Se enfoca a las autoridades encargadas describiendo que los tipos de benchmarking son las fuentes de rentabilidad para la empresa que de tal modo deben utilizarlo con debidas transparencias para una buena mejora en las empresas de panela logrando llegar a los objetivos haciendo el uso correspondiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CLAVIJO, A. M. (2010). gestion de calidad.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9447/tesis547.pdf>;
seque.
- DÍAZ RODRÍGUEZ, L. K. (2016).
<https://www.google.com/search?q=gestion+de+calidad+en+las+mype+de+panela&rlz>.
- J.Spendolini, M. (1994.). Benchmarking, . Colombia:
<http://www.losrecursoshumanos.com/objetivos-y-fundamentos-del-benchmarking/>.
- Luishin, V. C. (2018). el benchmarking y su influencia en la competitividad en la empresa inversiones ferronor eirl. bambamarca 2016:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/576/CON-CAS-GAL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Medardo, O. T. (2010). Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate . ecuador :
https://www.google.com/search?rlz=1C1VSNG_enPE712PE712&q=benchmarking+de .
- Medardo, O. T. (2015). “Modelo de Gestion de calidad y su efecto en las ventas de la finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”. ecuador .
- MENDOZA, M. H. (2008). diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa . México. .

- Cooperativa Norandino. (2018). Obtenido de: <http://www.coopnorandino.com.pe/spanish/> Gobierno quitará al INDECOPI las funciones sobre normalización, acreditación y metrología Gestión. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/gobierno-quitara-indecopi-funciones-normalizacionacreditacion>.
- Méndez. (2012). *La administración, la calidad personal y la calidad en el servicio al cliente*.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2^a.ed.). Caracas: Uyapal
- Nazarko, J. (2009). *Benchmarking szansą poprawy pozycji konkurencyjnej polskich uczelni. (El benchmarking como una oportunidad para mejorar la posición competitiva de las universidades polacas)*.
- Bracho, Y., (2007), "Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela" <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero.shtml>
- Hernández, S. R. (1998). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill Editorial, México.
- Hernández, F. (2014) gestión de calidad recuperado de: <http://www.escuelafolklore.edu>.
- Castro A, (2002). *Metodologías para estimar el nivel de desarrollo sostenible en espacios territoriales*. IICA. Costa Rica.
- C. Camp, Robert, *Benchmarking*, Editorial Panorama Editorial S.A., México.

- Robert, J. (1994) *Benchmarking para competir con ventaja* (S.A. Mcgraw-Hill
<http://www.plusformacion.benchmarking-para-competitividad-Banca-estatal>.
- Fernández, R. (2009). *Segmentación de Mercados*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gonzales, J. (2014). *Gestión Empresarial Y Competitividad En Las MYPE Del Sector Textil En El Marco De La Ley N° 28015*.
- Cabrera, F. (2010). *Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú*.
 Universidad católica los ángeles de Chimbote.
- Hernández, C. (2010). *Benchmarking a la Caja Solidaria Nopalteca Nicolás romero*,
 Recuperado de <http://tesis.bnct.ipn.mx/dspace/bitstrea>
- Kotler Philip, B. P. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. , Ediciones
 Paidós: <https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3201279>.
- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3199106>.
- https://www.sobrelabasedelprecio&rlz1C1VSNG_enPE712PE712&oqAcabar.
 (vv, 2011) revistas de economía sociedad turismo y medio ambiente.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp>.
- (estudios, 2009) *España en el comercio marítimo internacional*
<https://ebookcentral.proquest.com>.
- Marcinia.R. (2016). *El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad*
 Asociación Española. https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar_a2017v53n1/educar-ca-
- BERNAL, C. A. (2010.). *justificación teórica, práctica y metodológica*. Colombia,: <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica>.

- CATOLICA, U. (2019). principios eticos .
https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/2514587/mod_resource/content/1/codigo%20de%20%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf.
- CLAVIJO, A. M. (2010). gestion de calidad .
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9447/tesis547.pdf;seque>.
- DÍAZ RODRÍGUEZ, L. K. (2016). <https://www.google.com/search?q=gestion+de+calidad+en+las+mype+de+panela&rlz>.
- estudios, Q. (2009). España en el comercio marítimo internacional . Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- J., R. (1994). Benchmarking para competir con ventaja . España,.
- J.Spendolini, M. (1994.). Benchmarking, . Colombia: <http://www.losrecursoshumanos.com/objetivos-y-fundamentos-del-benchmarking/>.
- Luishin, V. C. (2018). EL BENCHMARKING Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES FERRONOR EIRL. BAMBAMARCA 2016:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/576/CON-CAS-GAL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Medardo, O. T. (2010). Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate . ecuador :
https://www.google.com/search?rlz=1C1VSNG_enPE712PE712&q=benchmarking+de .
- Medardo, O. T. (2015). “Modelo de Gestion de calidad y su efecto en las ventas de la finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”. ecuador .
- MENDOZA, M. H. (2008). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA MICROEMPRESA . México. .
- vv, a. (2011). revistas de economia sociedad turismoy medio ambiente . revistas de economia sociedad turismoy medio ambiente .

ANEXO

Anexo 01: Presupuesto de la investigación

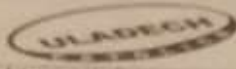
Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	Unidad	30	15
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	Hora	30	50
• Corrector	Unidad	1	2.50
• Papel bond A-4	1/4paquete	1	12.20
• Lapiceros	Unidad	2	3
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total	Unidad		
Gastos de viaje		1	80
• Pasajes para recolectar información	Unidad	2	8
Sub total			270.70
Total de presupuesto desembolsable			270.70

Anexo 02: libro de códigos

código	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Nivel	Frecuencia	total	porcentaje	Total
0	Gestión de Calidad	Principios	enfoco al cliente	¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	si	46	46	100	100%
no					0	0			
1		liderazgo	¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo mutuo en la panela?	si	40	46	87	100%	
no				6	13				
2		participación de las personas	¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?	si	46	46	100	100%	
no				0	0				
3		proveedores	¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?	si	46	46	100	100%	
no				0	0				
4		mejora continua	¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?	si	35	46	76	100%	
no				11	24				
5	sistema para la estrategia	¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?	si	21	46	46	100%		
no			25	54					
6	Elementos	Planificación Estrategia	¿Existe una estructura organizacional en la panela?	si	39	46	85	100%	
no				7	15				
7	Estructura Organizacional	¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día ?	si	43	46	93	100%		
no			3	7					
8	Manual de Calidad	¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?	si	46	46	100	100%		
no			0	0					
9	Comité de la Calidad	¿Para la transformación de las materias primas, la panela toma en cuenta técnica de pasos, medidas, temperaturas y tiempo?	si	46	46	100	100%		
no			0	0					
10	Medición, Análisis y Mejora	¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?	si	40	46	87	100%		
no			6	13					
11	EL Benchmarking	Tipos	Benchmarking Funcional o Genérico	¿Cuenta la panela con un Manual de calidad?	si	37	46	83	100%
no					9	17			
12	Benchmarking interno	¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?	si	29	46	63	100%		
no			17	37					

13			Benchmarking competitivo	¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?	si	30	46	46	100%
					no	16		36	
14		Niveles	Interno	¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	si	30	46	65	100%
					no	16		35	
15			Competitivo directo	¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	si	25	46	54	100%
					no	21		46	
16			Competitivo Latente	¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?	si	29	46	63	100%
					no	17		37	
17				¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?	si	13	46	28	100%
					no	33		72	
18			No Competitivo	¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	si	31	46	67	100%
					no	15		33	
19				¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?	si	23	46	50	100%
					no	23		50	
20			World Class	¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?	si	44	46	96	100%
					no	2		4	

PRUEBA PILOTO _____ ENCUESTA _____



UNIVERSIDAD AGRARIA LOS ANDES
CHIMBOTE

Estimado empresario, la presente investigación denominada gestión de calidad y benchmarking en las MYPE panca de hierro de montero, centro poblado de Matmas bajo provincia Ayahuasi -Piura, 2019', tiene por finalidad recopilar datos específicos para fines de investigación. La información que me será brindada por su persona es confidencial, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo cual sírvase marcar con una (x) la respuesta que sea a su perspectiva la adecuada se le agradece su contribución y su apreciable

Respecto a la variable benchmarking.

1. ¿Conoce usted, si la panca cuentan con misión, visión y valores?
SI () NO ()
2. ¿Considera usted que la variable de benchmarking es una buena herramienta para su publicidad en los productos que ofrece?
SI (x) NO ()
3. ¿La variedad de productos de benchmarking satisfacen a sus necesidades a sus consumidores?
SI (x) NO ()
4. ¿Sabe si la panca aplica estrategias en el benchmarking para la publicidad en los medios de comunicación con sus clientes?
SI (x) NO ()

5. ¿Considera que la empresa cuenta con una adecuada infraestructura en el benchmarking para el desarrollo de sus actividades?
SI (g) NO ()
6. ¿Está de acuerdo que la empresa brinde promociones por la compra del producto?
SI (g) NO ()
7. ¿Considera que la panca se esfuerza por conocer a sus clientes para así satisfacer sus necesidades?
SI (g) NO ()
8. ¿Descarta que la panca aplica políticas de precios en función a fechas de invierno?
SI (x) NO ()
9. ¿Considera que la panca se ubica en un lugar estratégico?
SI (x) NO ()
10. ¿usted aplica las estrategias de benchmarking en la producción de panca?
SI (g) NO ()

Anexo 03: validación del instrumento de recolección de información

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Doctor Orlando Pineda Alvarado Identificado con DNI 02726302

MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constatar que revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por:

Rivera calle Haydee, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de

Investigación "gestión de calidad y benchmarking en las MYPE, rubro panela en el distrito de Montero Centro Poblado de Marmas Bajo, Provincia Ayabaca-Piura 2019".

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta

Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 11 de mayo de 2020


Mg/Dr. Orlando Pineda Alvarado
DNI. 02726302
CLAD 06246

Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Variable	Ítems relacionado con las variables	¿es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gestión de calidad	¿Conoce qué es gestión de calidad?	✓			✓		✓		✓
	¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	✓			✓		✓		✓
	Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo constante en la panela?	✓			✓		✓		✓
	¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?	✓			✓		✓		✓
	¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?	✓			✓		✓		✓
	¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?	✓			✓		✓		✓
	¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?	✓			✓		✓		✓
	¿Existe una estructura organizacional en la panela?	✓			✓		✓		✓
	¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día día?	✓			✓		✓		✓
	¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?	✓			✓		✓		✓
	¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?	✓			✓		✓		✓
	¿Cuenta la panela con un Manual de calidad?	✓			✓		✓		✓
	¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hestor Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

	¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?	✓			✓	✓		✓
--	---	---	--	--	---	---	--	---


 Mg. Anica Clavijo Hektor Oriando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Variable	Ítems relacionado con las variables	¿es perteneciente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción ?		¿es tendencioso aquiescente ?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Benchmarking	¿Conoce usted, si la pñela cuenta con misi3n, visi3n y valores?	✓			✓		✓		✓
	¿Cree usted que la pñela aplica estrategias de innovaci3n en la marca que ofrece?	✓			✓		✓		✓
	¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	✓			✓		✓		✓
	¿Qu3 estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	✓			✓		✓		✓
	¿Se siente satisfecho que la empresa brinde promociones por la compra del producto?	✓			✓		✓		✓
	¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?	✓			✓		✓		✓
	¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	✓			✓		✓		✓
	¿Considera que las MYPE, cuentan con la capacidad t3cnica y financiera para ampliar sus actividades al extranjero?	✓			✓		✓		✓
	¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?	✓			✓		✓		✓
	¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?	✓			✓		✓		✓


 Mg/ Arica Clavijo Hecio Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Diego Salvador Ladio Estrada Identificado con DNI 45062280

MAGISTER EN Administración

Por medio de la presente hago constatar que revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Rivera calle Haydee, a los efectos de su

Aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de

Investigación "gestión de calidad y benchmarking en las MYPE, rubro panela en el distrito de Montero Centro Poblado de Marmas Bajo, Provincia Ayabaca-Piura 2019".

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta

Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 11 de mayo de 2020



Firma

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Variable	Ítems relacionado con las variables	¿es perteneciente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción?		¿es tendencioso aquiescente?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gestión de calidad	¿Conoce qué es gestión de calidad?	/			/		/		/
	¿La panela se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	/			/		/		/
	¿Cree que el liderazgo permite establecer buenas relaciones y apoyo constante en la panela?	/			/		/		/
	¿Considera importante que la panela cuente con personas competentes y comprometidas con su labor?	/			/		/		/
	¿Considera importante las buenas relaciones en una organización?	/			/		/		/
	¿La panela busca ideas nuevas y/o mejoras para la innovación del producto?	/			/		/		/
	¿Están determinados los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad?	/			/		/		/
	¿Existe una estructura organizacional en la panela?	/			/		/		/
	¿Dentro de la panela existe una planeación estratégica que permita dirigir y controlar las acciones del día día?	/			/		/		/
	¿Cuenta con los recursos físicos necesarios para la elaboración de los productos de panela?	/			/		/		/
	¿Una planeación de producción permite que el proceso del mismo sea exitoso?	/			/		/		/
	¿Cuenta la panela con un Manual de calidad?	/			/		/		/
	¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?	/			/		/		/
	¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?	/			/		/		/


 Mg. Ing. Diego S. Lechire Estuard
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

Variable	Ítems relacionado con las variables	¿es perteneciente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción ?		¿es tendencioso aquiescente ?		¿se necesita más Ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Benchmarking	¿Conoce usted, si la pñela cuenta con misi3n, visi3n y valores?	/			/		/		/
	¿Cree usted que la pñela aplica estrategias de innovaci3n en la marca que ofrece?	/			/		/		/
	¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	/			/		/		/
	¿Qu3 estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	/			/		/		/
	¿Se siente satisfecho que la empresa brinde promociones por la compra del producto?	/			/		/		/
	¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?	/			/		/		/
	¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	/			/		/		/
	¿Considera que las MYPE, cuentan con la capacidad t3cnica y financiera para ampliar sus actividades al extranjero?	/			/		/		/
	¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?	/			/		/		/
	¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?	/			/		/		/


 Mg. Ing. Diego S. Larchira Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo CARLOS EDUARDO CALLE PASAPERA, identificado con DNI N° 03319318, MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, Por medio de la presente hago constatar que revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: Haydee Rivera Calle, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de Investigación "Gestión de Calidad y Benchmarking en las MYPE, Rubro Panela en el Distrito de Montero Centro Poblado de Marmas Bajo, Provincia Ayabaca-Piura 2019", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 07 de Mayo de 2020


Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Rea- 15907

Firma

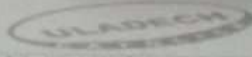
¿Tiene conocimiento del papel que desempeña el comité de calidad en una empresa?	X			X		X		X
¿Si detecta alguna inconformidad busca acciones de mejora orientadas a la cause del problema?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Rta- 15977

Variable	Ítems relacionados con las variables	¿es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar la redacción ?		¿es tendencioso equívoco ?		¿se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Benchmarking	¿Conoce usted, si la pñela cuenta con misión, visión y valores?	X			X		X		X
	¿Cree usted que la pñela aplica estrategias de innovación en la marca que ofrece?	X			X		X		X
	¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	X			X		X		X
	¿Qué estrategias toma como referencia de otras empresas para mejorar?	X			X		X		X
	¿Se siente satisfecho que la empresa brinde promociones por la compra del producto?	X			X		X		X
	¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?	X			X		X		X
	¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	X			X		X		X
	¿Considera que las MYPE, cuentan con la capacidad técnica y financiera para ampliar sus actividades al extranjero?	X			X		X		X
	¿Cree que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio?	X			X		X		X
¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?	X			X		X		X	


 Mgt. Carlos E. Calle Pasopelo
 ADM. EMPRESAS
 Res. 16000

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPERDIA"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Piura 14 de octubre del 2019

OFICION 001-2019-02 PIURA - ULADECH CATOLICA
MYPE EN ESTUDIO
RUBRO PANELA
PIURA 2019
PRESENTE

De mi mayor consideración

Yo Rivera Calle Haydee estudiante del VI ciclo de la facultad de administración identificada con el número de DNI 61535653 Con el debido respeto que merece su persona, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle el permiso para la realización de la investigación de mi tesis en el distrito de Montero, para ello necesito establecer unas encuestas en su MYPE a sus trabajadores y socios para poder tener evidencias de la relación de mi proyecto.
Hago propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

De ante mano le agradezco su atención y consideración a mi solicitud.

Atentamente

Rivera calle Haydee

DNI: 61535653

José Quijuna Sanyara
Administrador de Módulos.




1% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

Fuentes principales

- 1%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.