



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON  
EL USO DEL BENCHMARKING EN LAS MYPES DEL  
SECTOR DE PRODUCTOS HYDROBIOLÓGICOS EN LA  
PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Bach. MERCY YANINA PINTA ZARATE

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

**SULLANA – PERÚ  
2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**Bach. Mercy Yanina Pinta Zarate**

**Estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**Mgtr. Carlos David Ramos Rosas**

**Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Docente Asesor Revisor de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Presidente**

**Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca**

**Secretario**

**Dr. Félix Wong Cervera**

**Miembro**

**Mgtr. Carlos David Ramos Rosas**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por el don de la vida y por haberme regalado a mi madre por haberme mostrado los caminos para poder ser una profesional.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mi Madre, por ser mi  
fortaleza en cada momento de debilidad,  
por el amor incondicional y sus buenas  
enseñanzas.

A mi hijo y esposo por apoyarme y  
comprender cada vez que los dejo  
solos

## **RESUMEN**

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES en el sector de productos Hydrobiológicos en la Provincia de Sullana año 2018; se buscó respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector de productos Hydrobiológicos en la Provincia de Sullana año 2018?, la investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva de diseño no experimental de corte transversa. Se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, la población de la variable de gestión de calidad infinita y Benchmarking con una población de 7 empresas donde estuvo dirigida a gerentes siendo finita conocida de la cual el valor muestral de la variable de gestión de calidad es de 384 clientes, a quienes se les aplico el cuestionario para el análisis de la información obtenida se utilizó el programa SPSS versión 22 y Microsoft office Excell 2010. Se tuvo los siguientes resultados: Un 95% de los clientes considera que las empresas de productos Hydrobiológicos utilizan el sistema de prevención para prevenir la contaminación del ambiente. De otra parte, un 100% de los gerentes utilizan técnicas para analizar las actividades de la competencia e implantar en sus empresas y ejecutan planes que ayuden en la supervisión de los resultados. Se concluye que los objetivos de gestión de calidad que aplican son políticas, estrategias y objetivos bien establecidos; y las principales técnicas de benchmarking que utilizan es realizar un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo; evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora.

Palabra clave: Benchmarking, Gestión de calidad.

## **ABSTRACT**

The present research has had as a general objective: To determine the characteristics of quality management with the use of benchmarking in the MYPES in the sector of Hydrobiological products in the Province of Sullana, 2018; an answer was sought to the following question: What are the characteristics of quality management with the use of benchmarking in the MYPES of the sector of Hydrobiological products in the Province of Sullana year 2018 ?, the research is quantitative, descriptive level of non-experimental transverse cut design. The survey technique was applied with the instrument of the questionnaire, the population of the variable of infinite quality management and Benchmarking with a population of 7 companies where it was directed to managers being known finite of which the sample value of the management variable of quality is 384 clients, to whom the questionnaire for the analysis of the information obtained was applied. SPSS version 22 and Microsoft office Excell 2010 were used. The following results were obtained: 95% of the clients considered that the companies of Hydrobiological products use the prevention system to prevent pollution of the environment. On the other hand, 100% of the managers use techniques to analyze the activities of the competition and implement in their companies and execute plans that help in the monitoring of the results. It is concluded that the quality management objectives that they apply are well established policies, strategies and objectives; and the main benchmarking techniques they use is to develop a strategy plan to overcome practices, solutions and reduce risk; comparative evaluations to carry out an improvement project.

Keyword: Benchmarking, Quality management.

## INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	21
2.1.1. Variable Gestión al Cliente .....	21
2.1.2. Variable Benchmarking.....	33
2.2. Bases teóricas .....	46
2.2.1. Productos Hidrobiológicos .....	46
2.2.1.1. Definición de Productos hidrobiológicos .....	46
2.2.1.2. Tipos de Productos Hidrobiológicos.....	47
2.2.1.3. Beneficios de los Productos Hidrobiológicos.....	48
2.2.1.4. Marco Legal Para la Implementación de Áreas de Manejo de Recursos Hidrobiológicos en el Perú.....	50
2.2.2. Micro y Pequeña Empresa.....	52
2.2.2.1. Definición de MYPE .....	52
2.2.2.2. Características de MYPE .....	52
2.2.2.3. Registro de la Micro y Pequeña Empresa.....	53
2.2.3. Gestión de Calidad .....	53
2.2.3.1. Concepto de Gestión de calidad.....	53
2.2.3.2. Objetivos de Gestión de Calidad .....	55
2.2.3.2.1. Documentar los Objetivos.....	59
2.2.3.3. Sistemas de Gestión de Calidad.....	60
2.2.4. Benchmarking.....	62
2.2.4.1. Concepto de Benchmarking.....	62



2.2.4.2.	Tipos de Benchmarking .....	64
2.2.4.3.	Niveles de Benchmarking .....	68
III.	HIPOTESIS .....	69
IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	70
3.1.	Diseño de la Investigación .....	70
3.2.	Población y Muestra .....	71
3.3.	Definición y operacionalización de las variables .....	75
3.4.	Técnicas e Instrumentó .....	78
3.5.	Plan de análisis .....	78
3.6.	Matriz de Consistencia .....	79
3.7.	Principios éticos .....	80
V.	RESULTADOS .....	81
4.1.	Resultado .....	81
4.2.	Análisis de Resultados .....	101
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	112
5.2.	Recomendaciones .....	114
	Aspectos Complementarios .....	114
	Referencias Bibliográficas .....	116
	ANEXOS .....	126
	VALIDACIONES .....	133

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Las empresas hydrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos.....	81
Tabla 2: Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad.....	82
Tabla 3: Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador.....	83
Tabla 4: La empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad.....	84
Tabla 5: Está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa.....	85
Tabla6: Las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente.....	86
Tabla 7: La empresa donde compra sus productos tenga éxito frente a la competencia.....	87

Tabla 8: Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa.....	88
Tabla 9: El sistema que tiene la empresa de hydrobiológicos previene la contaminación del ambiente.....	89
Tabla 10: Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente.....	90
Tabla 11: El sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológica.....	91
Tabla 12: Los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa.....	92
Tabla 13: Tiene conocimiento que es benchmarking.....	93
Tabla 14: Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia.....	94
Tabla 15: El benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa...	95

Tabla 16: El benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector.....	96
Tabla 17: Es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa.....	97
Tabla 18: Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa...	98
Tabla 19: Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa.....	99
Tabla 20: Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados.....	100

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Las empresas hydrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos.....	81
Grafico 2: Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad.....	82
Grafico 3: Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador.....	83
Grafico 4: La empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad.....	84
Grafico 5: Está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa.....	85
Grafico 6: Las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente.....	86
Grafico 7: La empresa donde compra sus productos tenga éxito frente a la competencia.....	87
Grafico 8: Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa.....	88
Grafico 9: El sistema que tiene la empresa de hydrobiológicos previene la contaminación del ambiente.....	89

Grafico 10: Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente.....	90
Grafico 11: El sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológicos.....	91
Grafico 12: Los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa.....	92
Grafico 13: Tiene conocimiento que es benchmarking.....	93
Grafico 14: Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia.....	94
Grafico 15: El benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa.....	95
Grafico 16: El benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector....	96
Grafico 17: Es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa.....	97

Grafico 18: Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa. 98

Grafico 19: Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa..... 99

Grafico 20: Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados..... 100

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 01 MYPES en investigación.....	74
Matriz N° 01 Matriz de Operacionalización de variables.....	75
Matriz N° 02 Matriz de Consistencia.....	79



## I. INTRODUCCIÓN

A medida que la población mundial aumenta, habrá una necesidad de más alimentos y empleos, que una industria cada vez mayor como la de productos hidrobiológicos puede ayudar a satisfacer. Por otro lado, los consumidores en el mercado mundial vienen demandando productos sanos y de menor impacto ambiental. Esto desata el desarrollo de la diversificación de los productos pesqueros y acuícolas, además de certificaciones y mecanismos que garanticen la inocuidad de los mismos.

En la actualidad moderna los grandes estudios e investigaciones relacionados a las MYPE debido a su vital importancia; reflejado en la fuerte incidencia que estas tienen en proveer de fuentes de trabajo que conforman una base fundamental del tejido social (Cohen y Ballena, 2012).

Hoy en día en el Perú, nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas (MYPES) y aportan el 21,6% del PBI local, y advirtió que el 83,1% del total de micro y pequeñas empresas del país son informales; y precisó que en este tipo de organizaciones laboran 7,7 millones de personas, 66,5% de las cuales no tienen una remuneración ni mucho menos servicios como seguro de salud o sistema previsional. Esta realidad responde a que el 72,5% es mano de obra familiar, estimó la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX) (Luna, 2016).

Según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INEI), las personas naturales crearon 42,468 empresas, a nivel nacional. La cantidad es importante y demuestra que muchas personas quieren establecer algún tipo de “negocio”. Dice también el INEI que el 29.5% de las nuevas empresas declararon que su negocio era el comercio al por menor, un 15% adicional era para “comercio al por mayor” y un 14.6% para “otros servicios” (Campodónico, 2016).

Las MYPES en la región Piura existen 58 mil 927 microempresas y 2 mil 193 pequeñas empresas, Según estadísticas de la SUNAT de la región, se informó durante el taller que se realizó el COREMYPE Piura, además cabe resaltar que al 2014 a nivel nacional el 99.4% de las MYPES son formales (Silupu, 2016).

En la región Piura las MIPYMES mueven la economía regional y representan el 84% del total de las empresas de Piura. A nivel país, estas empresas aportan más del 40% del nivel de producción y generan el 70% de empleo, además los problemas a enfrentar son los siguientes: Estrategias para enfrentar problemas coyunturales (ejemplo: efectos del Niño Costero), falta de gestión empresarial, alta tasa de mortandad (especialmente en los primeros años de operación), el empresario dedica la mayor parte de su tiempo a actividades operativas y no directivas (se limita a administrar su liquidez y trabaja poco por la rentabilidad de la empresa), el empresario no delega responsabilidades, poca claridad en las funciones de los miembros de la empresa (Silupu, 2018)

Según informe del BCRP, (2016) presento una tasa de crecimiento económico promedio anual en el período 2008-2015 del 5,0%. El aporte de Piura al Valor Agregado Bruto (VAB) nacional, según cifras del INEI al año 2015, es del 3,9%. En la estructura productiva departamental, el sector de servicios es el de mayor peso relativo al representar el 38,5% del total. Le siguen, en orden de importancia, la actividad manufacturera (14,9%) y el comercio (14,1%). En Piura, las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) regional que representan 869,280 personas. La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía de nuestra región. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad. El Ing. Juan Quezada, director de Micro, Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO), informó que si bien, las empresas impulsan el desarrollo económico de la región, su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad, así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado.

Respecto a los sistemas de gestión en una micro y pequeña empresa se pretende que realicen sus actividades en forma ordenada, sistemática y transparente, que pueden ser en sus procesos operativos, así como también en el desarrollo y diseño. (Zuta y Wiese, 2013).

Por lo tanto las empresas hoy en día van dándose cuenta que es necesario crear un determinado sistema de gestión, con el cual va garantizar la satisfacción de todo los

requerimientos de los clientes, en las distintas partes del mundo, con un nuevo enfoque les va a permitir ganar un posicionamiento en el mercado comercial, que puede ser tanto nacional e internacional, y ajustar sus distintos procesos administrativos y productivos, a las distintas exigencias de cada departamento y región con el cual presenta como requisito en aceptar y consumir un producto o servicio que lleguen a cubrir sus expectativas, sin embargo, es importante que comprendan que una empresa lo es sin importar el tamaño físico, el número de empleados o los ingresos anuales. Todas las empresas tienen una estructura organizacional que puede verse como un sistema de procesos y por tanto son sujetas de gestión de la calidad para garantizar la satisfacción de las expectativas del cliente (Guarneros, s.f.).

Según Ramírez (2016) recalca que solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. Además, precisó que actualmente se tiene un total de 1329 empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899, según cifras de la SUNAT.

Las MYPES del Perú hacen uso del benchmarking que son utilizadas para evitar estas diferencias que son frecuentes y que requieren que las estrategias de marketing, las características del producto y las prácticas operativas se adecuen al usuario y por lo tanto se adapten a las condiciones de un país (Barrientos, s.f.).

El benchmarking es una herramienta de gestión que involucra procesos continuos y permanentes para identificar el éxito alcanzado por productos, servicios

y modelos de negocios en marcha, permite encontrar respuestas muy importantes en el mundo de alta competencia como es el actual escenario global, además (Ramírez, 2016) indica que los propietarios sean abiertos al mundo y cambiemos de paradigma de ser rígidos, y apostemos por la flexibilidad y la adaptación (llamada también tropicalización) de modelos e ideas internacionales y nacionales de tu sector y de otros sectores, para crear modelos propios y originales, no se concentren solamente en la competencia, sino en el mundo que nos puede inspirar de ideas renovadoras, y esta herramienta clave no acepta la copia, sino más bien permite proponer nuevas ideas innovadoras en función del análisis de ideas y procesos exitosos, que pueden ser creados, personalizados y mejorados en forma permanente, haciendo propia y auténtica nuestra ejecución.

En el ambiente interno o microambiente se observó que dan prioridad a 3 elementos administración, infraestructura, tecnología productiva. De otra parte porter 2008, manifestó sobre sus 5 fuerzas:

- Amenaza de entrada de nuevos competidores: En un mercado competitivo donde las estrategias de las empresas para alcanzar sus objetivos juegan un papel preponderante, se debe estar siempre preparado para enfrentar a nuevos competidores que cada vez utilizan el avance de la tecnología para apoderarse de un determinado segmento del mercado. En el caso de la industria de la pesca en la que el país en los últimos tiempos ha aumentado su cuota al exterior, Las empresas pesqueras deben prepararse para enfrentar a estos nuevos competidores, en este caso la empresa no lo está haciendo puesto que no cuenta

con Análisis de la situación actual lo que permite a una investigación de los cambios tecnológicos del respectivo mercado. ( Mateo, 2014)

- Rivalidad entre los competidores: En el mercado de la industria de la pesca en el Perú existe un grupo numeroso de empresas que compiten cada una haciendo uso de sus respectivas estrategias, es importante el posicionamiento que estas tengan el respectivo segmento de mercado ( Mateo, 2014)
  
- Poder de negociación de los proveedores: Un punto importante para la empresa es que tiene su propio proveedor, pero en deficiencia de este, tiene que afrontar los precios que imponen los proveedores debido a la demanda de la competencia, que tiende en muchas ocasiones a subir el precio de la materia prima. (Mateo, 2014)
  
- Poder de negociación de los compradores: Es importante mantener la fidelidad de los compradores ofreciéndole productos de buena a calidad a menor costo, en esto se debe mantener especial cuidado puesto que los compradores están en plena libertad de elegir a quien comprar, sobre todo si existen muchos ofertantes que ofrecen el mismo producto. Las Empresas de la provincia de Sullana tienen siete compradores potenciales los cuales lideran a estas Neptunia, Ransa , que son los operadores logísticos y Fortidex S.A, Comercial Villao, Comercial Ramírez, Tunaflet S.A y Comercial Vélez que son compradores a nivel nacional. ( Mateo, 2014)
  
- Amenaza de ingreso de productos sustitutos: Aunque el consumo del pescado, ya sea fresco o congelado ha tenido un porcentaje significativo en la dieta

habitual de la humanidad, no se descarta la posibilidad de que este sea reemplazado por otros tipos de alimentos que se pueden adquirir fácilmente en el mercado. Una de las causas sería el costo del mismo sobre todo si se exporta este producto, llegando al consumidor final a precios muy elevados. En el caso de las empresas que además de vender su producto para consumo, también lo comercializa para carnada, esta se vería afectada además por el uso nuevas herramientas para la pesca que sustituirían la utilización de la carnada. (Mateo, 2014)

Las empresas en los últimos tiempos están realizando un análisis del ambiente externo ya que en el Perú, se encuentra en un tiempo positivo donde se puede invertir, principalmente en las inversiones de los distintos mercados, que está presentando una buena economía como consecuencia de la estabilidad política y económica en el país, además gracias a los tratados se puede exportar favorablemente con el fin de generar divisas y nuevos puestos de trabajo, dentro del cual están los factores siguientes:

El factor políticos legales se tiene que dentro del desarrollo productivo y el desarrollo empresarial dentro de las micro y pequeñas empresas, las empresas se benefician con los tratados comerciales, ya que el Perú tiene una visión comercial de largo plazo que incluye una agenda integral de acuerdos y negociaciones comerciales. En el ámbito del comercio internacional no sólo existen los Tratados de Libre Comercio y Acuerdos de Complementación Económica, que son instrumentos de negociación bilateral. También existen procesos multilaterales de negociación, como la Organización Mundial de Comercio (OMC) y el Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA). En ese sentido, la visión comercial del Perú no apunta únicamente

a consolidar determinados beneficios con algún país, sino también a ampliar la apertura de más mercados para nuestra oferta exportable. Por lo tanto, está en la agenda del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) llevar a cabo negociaciones comerciales con otros bloques económicos, como recientemente lo ha hecho con Panamá, Venezuela, Costa Rica y Méjico, con el fin de asegurar un mejor acceso de nuestros productos a los mercados internacionales (MINCETUR, s.f.).

Entonces las MYPE peruanas son las más beneficiadas por el Tratado de Libre Comercio (TLC), porque brindan una mayor oportunidad para que aprovechen de la mejor manera posible el acceso a ese mercado, el mismo que contrata productos donde el país tiene gran potencial exportador, y los proveedores peruanos pueden participar en las licitaciones canadienses que se convoquen a partir de 75,000 dólares aproximadamente, mientras que para acceder al mercado peruano el umbral será el doble. Además de contar con un poder adquisitivo por persona de aproximadamente 35,000 dólares al año, con un nivel alto de bienestar que se refleja en un Índice de Desarrollo Humano de 0.95, y una inversión extranjera directa de cerca de 415,561 millones de dólares, por tanto se ha logrado el libre acceso al 100 por ciento de las actuales exportaciones de Perú y casi al 97% de líneas arancelarias (Pérez, 2012).

En el Perú Aproximadamente 10.000 micro y pequeñas empresas (MYPES) conforman la cadena exportadora y aprovechan los beneficios de los tratados de Libre Comercio (TLC) que tiene Perú con diversos países, antes comenzaban con una incursión en un mercado y ahora están ampliando su cobertura hacia dos o tres más. Han ganado experiencia y eso les ha permitido explorar hacia otros mercados (Triveño, 2013).



A pesar de todo los beneficios con los que cuentan las empresas, tienen mayores dificultades que enfrentan con los países latinoamericanos es su baja capacidad administrativa para vincularse con el sector externo, la falta de información sobre oportunidades de exportaciones competitivas y sostenibles, con altos niveles de valor agregado local, como resultado de una mínima capacitación y gestión gerencial en el área internacional y su limitado acceso a tecnologías, especialmente las referentes al comercio exterior. Los mayores obstáculos al proceso exportador de las MYPES en el Perú, se refieren a factores relacionados con el marketing, como son: la adecuación del producto a los requerimientos del mercado externo, la falta de conocimiento de los mercados, el acceso a adecuados canales de distribución y la falta de capacitación en marketing internacional (Zevallos, 2010).

Dentro de los factores políticos también tenemos uno muy importante que es el factor de protección del medio ambiente, ya que las empresas no solo desempeñan un papel importante en lo que se refiere a económica, sino también tienen la obligación ética y moral de preservar el medio ambiente, es un gran compromiso que tiene con la sociedad y el ambiente propiamente dicho, evitando hacer daño y promoviendo el bienestar de todos en general, el estado está inculcando a las empresas a tener responsabilidad empresarial ecológica, es un gran reto, ya que no solo se supone trabajar al máximo para que la empresa prospere económicamente, sino también tienen que pensar en lo que se refiere a la sociedad, ya que esta es la que fiscaliza las acciones tomadas por ellos, es como decir que una empresa ofrece buenos productos, pero a la vez atenta directamente al ambiente y la sociedad, ya que esta en las decisiones de los

empresarios maximizar sus activos sin perjudicar al medio ambiente. Las empresas además deben de ayudar a las organizaciones ambientales a promover el cuidado y la responsabilidad ambiental, ya que es una tarea en conjunto (Marjorie, 2014).

Además la responsabilidad social es una nueva estrategia de corto, mediano y largo plazo que aplican las empresas para aumentar su sostenibilidad, "porque al lograr que la presencia de una empresa en la sociedad haga que ésta esté mejor, la hace más atractiva, atrae más talento, atrae la simpatía de los medios de comunicación, atrae a consumidores e inversores, que introducen en sus procesos de decisión de compra si es que la empresa es una buena ciudadana corporativa o no"; y que afortunadamente, las empresas formales peruanas no tienen nada que envidiar a las mejores empresas del mundo en responsabilidad social y competitividad (Torre, 2015).

En los últimos tiempos, la economía en el Perú ha experimentado un crecimiento en la economía. Siendo un factor económico de mucha importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las MYPE en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué el Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras MYPES, alentando a los emprendedores del país. Por tanto la sostenibilidad y desarrollo de las pymes deben abordarse desde varios enfoques diferentes al mismo tiempo, para lo cual EY ha propuesto los cinco pilares esenciales para lograr este objetivo: i) acceso a financiamiento, ii) cultura de emprendimiento, iii) regulación e impuestos, iv) entrenamiento y educación, y v) apoyo coordinado (Pantigoso, 2015).

Asimismo el nivel de emprendimiento en el Perú según la última medición del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) del año 2012, el Perú ocupa el tercer lugar entre los países intermedios con economías basadas en eficiencia en índice de emprendedores nacientes de la Actividad Emprendedora en Etapa Temprana (TEA). El Perú tiene un TEA de 20%, solo superado por Ecuador (27%) y Chile (23%). Los emprendedores han ayudado a reducir la pobreza y a aumentar la clase media (según el BID, el 50% de la población peruana es clase media consolidada y el 20% es clase media emergente; mientras que la clase medida nueva y tradicional asciende al 57% de la población y menos optimista cuyos estudios arrojan solo un 34.4% de clase media en la población (Lozano, 2013).

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, las tasa de interés promedio es de 35.69% para las MYPES; al ser una tasa promedio, hay algunas muy superiores y otras menores. En el caso del Crédito de Consumo, las tasas son aún mayores y según la misma fuente, a la misma fecha, el promedio es de 41.13% (Quintanilla, 2015).

Cabe indicar que la balanza comercial pasó de un déficit de US\$ 3,2 mil millones en 2015 a un superávit de US\$ 1,7 mil millones en 2016. En los próximos dos años, el superávit comercial continuaría elevándose, a niveles alrededor de US\$ 4 mil millones por año, por el crecimiento de las exportaciones, tanto por mayores volúmenes como por mejores precios de commodities.

Respectos a la inflación se ha ubicado por encima del rango meta, reflejando los aumentos de los precios de algunos alimentos perecibles. Las expectativas de

inflación a doce meses se mantienen dentro del rango meta. En este contexto, el Directorio mantuvo la tasa de interés de referencia en 4,25 % y reiteró que se encuentra atento a la proyección de la inflación y de sus determinantes para considerar ajustes en la tasa de referencia. Dado el carácter transitorio de la restricción de oferta de alimentos, se proyecta que la inflación se ubique alrededor de su límite superior durante el primer semestre del año para luego converger al rango meta en el segundo semestre de 2017 y a 2 % a inicios de 2018. La proyección incorpora mayores precios de alimentos por el déficit hídrico de fines de 2016 y factores climáticos adversos (lluvias excesivas) observados durante este primer trimestre asociados al fenómeno El Niño, como se sabe este fenómeno ha causado grandes pérdidas en las MYPE, el cual se están viendo afectadas en su rentabilidad económica (BCR, 2017).

Los factores socioculturales la ocupación de a nivel nacional, en el primer trimestre de 2017, el empleo adecuado aumentó en 0,4% (32 mil personas) y alcanzó a 9 millones 52 mil 600 personas y representó al 52,6% de la fuerza laboral total del país, no obstante, la población subempleados incrementó en 3,7% principalmente por el crecimiento de la población subempleada por insuficiencia de horas (16,6%) (INEI, 2017).

Además el ingreso promedio por trabajo a nivel nacional, el ingreso promedio mensual por trabajo se ubicó en 1 562,9 soles, cifra menor en 0,2% al compararlo con similar trimestre del año 2016, por área de residencia, el ingreso promedio mensual disminuyó en el área urbana en -0,6%; mientras que aumentó 3,0% en el área rural; y según dominios geográficos el ingreso por trabajo se incrementó en la Costa en 1,8%,

principalmente Costa Centro (2,8%). En la Sierra disminuyó en 4,8%, principalmente en la Sierra Centro en 10,6% (INEI, 2017).

Con respecto al factor tecnológico del total de MYPES que se capacitaron en cursos sobre información, comunicación y servicios, el 25.9% lo hizo en diseño de página web, 22.8% en transacciones comerciales con proveedores por internet, 19.7% transacciones comerciales con compradores por internet, 16.5% en operaciones de banca electrónica, 10.4% en operaciones con instituciones públicas y 4.6% en otros temas. El INEI también reveló que el 2012, el 14.4% de esas unidades de negocio tienen página web y el 44.3% solo usan un correo electrónico (Guadalupe, 2013).

Según el informe MIPYME Perú 2013, elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (FAEDPYME), más del 60% de las MYPES peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros, debido a estas estadísticas el estado ha creado un programa donde ayuda a las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos (con el uso de las TIC), por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad de todo lo que realicen (Rocca, 2014).

Respecto al factor ecológico en el 2015, el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (Sanipes), autoridad sanitaria en materia pesquera y acuícola en el Perú, inició el estudio Evaluación de Riesgo Sanitario en Áreas de Producción de Moluscos

Bivalvos en la Bahía de Sechura y consideró este lugar como primera zona de actuación, toda vez que representa, aproximadamente, el 88 % de la producción nacional de concha de abanico *Argopecten purpuratus* y donde, además, se encuentran recursos como *Donax* sp. (Palabritas) y *Tagelus dombeii* (pico de pato). El estudio tiene una duración de dieciocho meses y los monitoreos incluyen la medición de parámetros microbiológicos en el recurso y parámetros físico-químicos en el medio acuático, en concordancia con los parámetros analizados en el Programa de Control de Moluscos Bivalvos. Asimismo, considera una evaluación de otras fuentes de contaminación, como hidrocarburos y detergentes tanto en el agua como en los moluscos bivalvos (PRODUCE, 2016).

Además la distribución de las estaciones de monitoreo que se encuentran localizadas en la zona de amortiguamiento de la bahía de Sechura ha sido establecida considerando los factores de riesgo observados en campo o reportados en estudios sanitarios previos en esta bahía. Asimismo, el presente estudio considera el monitoreo de las zonas de Chulliyachi, San Pedro y San Pablo, lugares de producción del recurso palabritas (*Donax* sp.) (PRODUCE, 2016).

Otro aspecto importante es que el presidente de la república y el gobierno de Emergencia y Reconstrucción Nacional; Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; Ha dado el Decreto Ley General de Pesca, por medio Decreto Ley N° 25977; la presente Ley tiene por objeto normar la actividad pesquera con el fin de promover su desarrollo sostenido como fuente de alimentación, empleo e ingresos y de asegurar un aprovechamiento responsable de los recursos - hidrobiológicos, optimizando los beneficios económicos, en armonía con la preservación del medio

ambiente y la conservación de la biodiversidad. Son patrimonio de la Nación los recursos hidrobiológicos contenidos en las aguas jurisdiccionales del Perú. En consecuencia, corresponde al Estado regular el manejo integral y la explotación racional de dichos recursos, considerando que la actividad pesquera es de interés nacional (Ley N° 25977).

El Estado fomenta la más amplia participación de personas naturales o jurídicas peruanas en la actividad pesquera y propicia, asimismo, la inversión extranjera con sujeción a las disposiciones pertinentes de la legislación peruana. A tales efectos, el Estado promueve las Inversiones privadas mediante la adopción de medidas que contribuyan a alentar la investigación, conservación, extracción, cultivo, procesamiento y comercialización de los recursos pesqueros, así como a incrementar la construcción y modernización de la infra-estructura y servicios pesqueros, estimular las innovaciones tecnológicas propiciando la modernización de la industria pesquera y por ende optimizando la utilización de los recursos hidrobiológicos a través de la obtención de un producto pesquero con mayor valor agregado, así como facilitar la adquisición de bienes destinados a la actividad pesquera (Ley N° 25977).

Las descargas de recursos hidrobiológicos en el país fueron 4.8 millones de TM, 42% por debajo del total descargado en el 2011 (8.3 millones de TM). De dicho total, la anchoveta representó el 75% del total (85% en el 2011) y casi en su totalidad se destinó a la elaboración de harina. El 25% restante del total capturado fue de otras especies destinadas al consumo humano directo siendo entre ellas la pota la más significativa con 67% y el jurel con 11% (Briceño y Ortiz, 2012).

Respecto a los productos hidrobiológicos en el departamento de Piura (Cueva, 2015) informó que el desembarque de recursos hidrobiológicos se redujo en un 44%, entre los meses de enero y abril de este año, en relación al mismo periodo en el 2011, como consecuencia del incremento de la temperatura del mar, la depredación, el retraso en la extracción de la merluza, entre otros factores, por tanto la producción de consumo humano directo e indirecto de recursos hidrobiológicos durante los primeros meses del año registra un desembarque de 174 mil 851 toneladas, mientras el 2011 durante los mismos meses asciende a 312 mil 676 toneladas.

La comercialización de productos hidrobiológicos congelados es otra de las modalidades importantes y de gran potencial en el país pero requiere de una adecuada y suficiente infraestructura de procesamiento, transporte refrigerado y almacenamiento refrigerado. El abastecimiento de productos congelados provenientes de la pesca de altura (pesca de arrastre) de recursos pelágicos como el Jurel, Caballa y especies acompañantes es una opción que estuvo presente mientras hubo presencia de barcos congeladores.

Las MYPE dedicadas a los productos hidrobiológicos es uno de los rubros económicos más importantes, tanto en la producción de divisas (900 millones de dólares anuales) como en la generación de empleo (57 000 puestos de trabajo), además el manejo racional de los recursos hidrobiológicos marinos será una de las garantías para el desarrollo sostenible del país.



Estas empresas están dedicadas a organizar, ejecutar tareas y operaciones vinculadas a los diferentes procesos de transformación de productos hidrobiológicos en planta, aplicando normas técnicas, de acuerdo a especificaciones de calidad, inocuidad alimentaria y protección ambiental, considerando asimismo los estándares de salud y seguridad ocupacional, y tienen como objetivo principal promover el desarrollo de capacidades para el manipuleo del pescado y mariscos y conocer las normas de higiene y sanidad para el proceso de Productos pesqueros.

Por tanto se dedican a la extracción, procesamiento y comercialización de diversos recursos hidrobiológicos , como Calamar Gigante (Pota) , Anguila de mar , Pulpo , Perico (Dorado), Langostino , Calamar , Concha de Abanico (Viera) , Ovas de Pez Volador , Caballa , Pejerrey , Anchoveta y Mixtura de Mariscos, etc.

En la actualidad, la demanda del consumidor impacta en el mercado debido al lanzamiento de nuevos productos fortificados o con un mejor valor nutricional. Mientras que antes se valoraba el factor precio-calidad, hoy en día se tiene cada vez más en cuenta cuán saludable es un alimento y los beneficios que nos brinda.

Cabe mencionar que los consumidores en el Perú y el mundo vienen demandando productos sanos y de menor impacto ambiental. Esto desata el desarrollo de diversos tipos de certificaciones como una forma de diferenciación para aquellos productos que cumplen con los requisitos de los consumidores. Entre estos, el mercado de productos con certificación “orgánico” ha sido el de mayor promoción y por ende mayor

demanda en el Perú y el mundo durante los últimos años.

Las MYPE de productos hidrobiológicos en Sullana tienen dificultades en infraestructura de comercialización insuficiente, el traslado o transporte del pescado que tiene como destino final los diferentes mercados del país se realiza en condiciones que no permiten mantener la calidad del producto, pues se trata de canastas o cajas en camiones o buses de pasajeros y en el caso que se usan vehículos isotérmicos éstos no cuentan generalmente con equipo de refrigeración mecánica que mantenga la temperatura para la conservación del pescado, descuido de presentación del producto, por lo que resulta poco atractivo para el consumidor, no cuentan con sistema de conservación de su calidad, no cuentan con un sistema de comercialización actual, les falta estándares de competitividad, además no hacen uso del benchmarking.

Además uno de los graves problemas que afronta estas MYPES es de contaminación ambiental y sanitaria, porque no cuenta con posos céticos para el desecho de sus productos en mal estado, por tanto estas empresas deben actualizar los instrumentos de gestión ambiental orientados al cese del vertimiento de sus aguas residuales hacia el río Chira, conforme con los objetivos del “Plan de Acción de Corto y Mediano Plazo”, y cumplir con otros 18 reglamentos impuestos por los acuerdos de la mesa técnica conformado por las distintas instituciones y autoridades legales del departamento de Piura.

Por lo antes mencionado se destaca la importancia del presente trabajo de investigación ya que permite conocer la realidad en la gestión de calidad con el uso

del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos, además diseñar una propuesta de mejora con respecto a estas dos variables, por todo ello es necesario que los gerentes, propietarios o encargados de las MYPES en estudio adquieran conocimientos claves sobre estas dos variables, específicamente sobre la gestión de calidad y sistemas para cuidar el medio ambiente, para ello se deberá considerar que las MYPES tengan las bases de lo que es la empresa como una forma de organización, que conozcan el servicio y el producto que se está brindando, comprenda y aplique los aspectos que involucra la calidad en el producto y de esta forma se les permita asegurar el buen funcionamiento de las mismas.

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018? Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES en el sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (b) conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (c) determinar los tipos de benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (d) describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018;

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque proporcionó información mediante la aplicación de la teoría, de los conceptos y definiciones básicas de las características, de los objetivos y sistemas de la gestión de calidad, así como el uso, herramientas y técnicas del benchmarking en las MYPES sector productos hidrobiológicos de la provincia de Sullana, con la finalidad de difundir y ampliar el conocimiento con respecto a estos términos.

También se considera la justificación en el aspecto práctico, debido a que se brindó y estudió los distintos conceptos y definiciones de la caracterización de las MYPE del sector de productos hydrobiológicos, específicamente en la gestión de calidad y el uso del benchmarking, con el cual se estuvo contribuyendo a la toma de decisiones de los gerentes y administradores de las mismas en la provincia de Sullana.

Además se justifica porque permitió cumplir de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, con el requisito de la titulación en la carrera de Administración mediante un trabajo de investigación que es la tesis.

También se justifica en el aspecto metodológico, porque brindó información en la parte estadística haciendo uso de los distintos como: SPSS V.22, Microsoft office Excel 2010, para cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Finalmente la investigación se justifica Socialmente porque se consideró de suma importancia de diseñar una propuesta de mejora ya que podrá apoyar a la mejora en el en la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector

productos hydrobiológicos, por tal motivo se brindó una alternativa en cada variable y será beneficioso para los dueños propietarios de las MYPES ya que si se logra identificar cual es la deficiencia de calidad y se buscó diferentes alternativas para solucionar los problemas y buscar las mejores oportunidades que se vayan a presentar por ello es necesario contar con un sistema de calidad.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Gestión al Cliente**

Carrera & Ramírez (2018) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad de la empresa: Unión cementera nacional UCEM – planta Chimborazo bajo la norma técnica ISO 9001:2015”, tesis para optar el título de Maestría en Gestión de Calidad y Productividad, en la Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador, cuyo objetivo general: Diseñar el sistema de gestión de calidad en la empresa UCEM – planta Chimborazo, a fin de mejorar el SGC actual para que se ajuste a los requerimientos en la norma técnica ISO 9001:2015, empleó la metodología el tipo de investigación inductivo, de tipo cualitativo y cuantitativo, con la técnica de la observación, los principales resultados y conclusiones fueron que la propuesta de mejora desarrollada para la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 mejoro la competitividad , la imagen de corporativa de la empresa. Esto le permitirá un crecimiento y expansión sostenida en el mercado, se ha determinado el contexto de

la organización y las necesidades de las partes interesadas facilitando el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad, se han podido identificar los riesgos operativos considerando los procesos, partes interesadas y el contexto de la organización, así como también medidas para reducirlo, la actualización rediseño de la política y los objetivos de calidad comprendido a la dirección general del liderar del sistema de gestión de calidad para obtener resultados efectivos.

Gualpa (2015) en su trabajo de investigación denominado “Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno regional del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008”, tesis para optar el título de: Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad Ambiente y Seguridad en la Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador, teniendo como objetivo general: Elaborar un modelo de implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno regional del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008, empleó la metodología documental y experimental, los principales resultados y conclusiones fueron que el proyecto crecer del gobierno provincial del Anzuay, no posee un sistema de gestión de calidad, por lo que en la presente investigación se diseñó la estructura del modelo para su implementación a través de la planificación de la documentación necesaria, de acuerdo con los resultados del diagnóstico realizado se plantearon los puntos de partida para el desarrollo de la estructura del sistema, comenzando con la necesidad de definir la política y los objetivos de la calidad, se establecieron los procedimientos mínimos que exige la norma para el sistema de gestión de calidad, se planteó la elaboración de los manuales de calidad y de procedimientos con el fin de generar herramientas útiles y de fácil manejo para estandarizar las políticas y los lineamientos de la organización en el desarrollo de las actividades diarias, la

implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores, a pesar del carácter eminentemente voluntario de la norma hizo 9001:2008; la posesión de un sistema de gestión de la calidad conforma a ella y sus certificación, es una necesidad para aquellas empresas que ambicionan poseer una imagen de calidad y brindar mejores servicios, la obtención de la certificación exige a la empresa incurrir en costos que se verán compensados por los numerosos beneficios que de ella se derivan.

Paladines (2018) en su trabajo de investigación denominado “Implementación del sistema de gestión de la calidad para el departamento de producción basado en la norma ISO 9001:2015 caso: Elaplas del Ecuador S.A”, tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de Calidad y Productividad en la Politécnica Universidad Católica del Ecuador - Matriz, Ecuador, teniendo como objetivo general: Analizar y evaluar la funcionalidad e integridad de la válvula de entrada a largo plazo en condiciones de operación con la finalidad de verificar que no presente filtraciones, goteo, distorsión u otro daño que afecte a su funcionamiento, empleó la metodología de ensayo con inspección en SITU y por muestreo con la técnica de la observación, los principales resultados y conclusiones fueron que Se diseñó el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, siguiendo la guía planteada en la norma ISO 9001:2015, para su implementación en el departamento de producción de Elaplas del Ecuador, alineada con la metodología del PHVA, para lograr el mejoramiento en los procesos productivos de la empresa. Para poder implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó un análisis de las brechas existentes en el departamento de producción de la empresa, lo cual permitió evidenciar el estado

actual de los procesos y el nivel de cumplimiento de los requisitos descritos en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de establecer un Manual de Calidad que permita evidenciar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Se implementó el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad siguiendo los requisitos descritos en la norma ISO 9001:2015 en el departamento de producción, pudiendo evaluar la eficacia de la implementación mediante la aplicación de indicadores de gestión, evidenciando una mejora en el desarrollo de los procesos productivos, incrementando el índice de satisfacción del cliente y la disminución de costos de no calidad. Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad proporciona ventajas comerciales en cuanto al posicionamiento de la marca mediante el aseguramiento de la calidad de sus productos, ventajas operativas como la mejora en los rendimientos de los procesos productivos y organizativas como la definición de la empresa y su reestructura organizacional.

Correa y Pérez (2017) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para minimizar los factores de riesgos y accidentes laborales de la empresa C&M Engineering S.A.C.”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional de Trujillo en la ciudad de Trujillo; quien tuvo por objetivo general: Desarrollar la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa C&M ENGINEERING S.A.C., que permita reducir los riesgos y accidentes en el servicio de mantenimiento del sistema de distribución eléctrica local, empleó la metodología de investigación de deductivo, ya que el proceso de conocimiento se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares que ocurrirían en el proyecto, el diseño de la Investigación es No Experimental – Transversal – Descriptivo, con la técnica de



observación directa, entrevistas personales, consultas bibliográficas, internet, los principales resultados y conclusiones fueron que la en la empresa C&M ENGINEERING S.A.C., no cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, debido que en los 8 lineamientos han obtenido un nivel de cumplimiento del 12,99%, la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa C&M ENGINEERING S.A.C., se reducirán los riesgos y accidentes en el servicio de mantenimiento del sistema de distribución eléctrica local. Con la planificación y aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en todas las áreas de la empresa, se evitarán costos por accidentes y sanciones ascendentes. La implementación y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es justificable económicamente debido a sus indicadores económicos como son el VAN: S/. 17 603,95 y el TIR: 36 %, los Indicadores de Gestión nos permitirá hacer la verificación del desempeño de seguridad y salud ocupacional en la empresa.

Castagnola (2016) en su tesis de investigación denominada “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el distrito de supe puerto 2015”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Huacho; quien tuvo por objetivo general: Conocer la gestión de calidad y los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto, 2015, empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño No experimental/ transversal, de una muestra de 10 MYPES, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que el factor de gestión de calidad, en la cual este influye en la

medida que haya una mayor efectividad en el mecanismo de gestión de las micro y pequeños empresarios y pueda incidir en los beneficios sociales de los trabajadores para que estos tengan una mejor motivación para el logro de los objetivos organizacionales, por tanto este estudio será propuesta como una base para otras futuras investigaciones.

Rodríguez (2016) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Chimbote; quien tuvo por objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016, empleó la metodología de investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, Los principales resultados y conclusiones fueron que el total de las MYPES del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones. El Total de las MYPES afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

Agurto (2015) en su tesis de investigación denominada "La responsabilidad social de las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana", tesis para optar el título Profesional en Ciencias Administrativas en la Universidad de Piura, Piura, cuyo objetivo general fue: Determinar el impacto ambiental de la Responsabilidad Social generado por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos según la percepción de la población afectada de la ciudad de Sullana, empleó la metodología de la investigación no experimental bajo la característica de nivel descriptivo. La población y muestra utilizada para la investigación fue la población afectada por la realización de las actividades económicas de las empresas en estudio. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos: una encuesta para conocer la percepción de la población ante el problema y la gestión de las autoridades; y una entrevista no estructuradas a un miembro del área de gestión ambiental de la empresa Productora Andina de Congelados, los principales resultados y conclusiones fueron que es conocido que desde hace mucho tiempo por las autoridades correspondientes, sin embargo hasta la fecha se toman las medidas correspondientes para hacer cumplir con la Responsabilidad Social de las empresas involucradas, la percepción de la población según la encuesta en la pregunta No 07 Cuadro 3.9 (en la página 51) se califica como pésima la gestión de las autoridades con un 52%. El desinterés por parte de gestión municipal por el bienestar de la población y hacer .cumplir la normatividad a las empresas infractoras, para la población es notorio. Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación se ha mostrado interés por parte de la nueva gestión municipal.

Reto (2015) en su tesis de investigación denominada "Diseño de un sistema de gestión de procesos en la empresa pesquera Proanco SRL", tesis para optar el título de

Ingeniero Pesquero en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de gestión de procesos, a fin de mejorar el proceso de producción y la calidad en los procesos de la empresa pesquera Proanco SRL, empleó la metodología de tipo de la investigación es descriptiva, el nivel de investigación es cualitativo desde la óptica del aseguramiento de la calidad y cuantitativo desde la óptica de los niveles de producción, enfoque que se utilizó fue cualitativo. No se utilizó un análisis estadístico ya que se trató de conocer los hechos, estructuras, procesos y personas en su totalidad y no a través de la medición de alguno de sus elementos, aplicó la observación persistente por ser de proceso continuo para poder identificar y descartar elementos relevantes e irrelevantes. Los muestreos no probabilísticos resultan los más adecuados en los estudios cualitativos; los principales resultados y conclusiones fueron que la actual estructura se obtuvo de la implementación de la nueva gestión desarrollando en la empresa PROANCO SRL. (Al implementar el nuevo Sistema de Gestión, se cambia la actual estructura de la empresa PROANCO SRL), el nuevo sistema de gestión permitió estandarizar los procesos, establecer pautas para el manejo de herramientas de calidad, a fin de lograr mejorar la eficiencia de los procesos de la empresa PROANCO SRL, para el logro de mejores resultados, sea el elevar los volúmenes de producción y cumplir con los estándares de calidad establecidos por los clientes; todos los integrantes del nuevo sistema de Gestión de calidad deben trabajar bajo la dualidad de funciones y plasmar en cada decisión del nuevo paradigma. Los estándares de calidad como BPM, HACCP, BRC y los conceptos del ISO 9001; se mantienen tal cual, ya que el nuevo sistema de gestión no los reemplaza, y la implementación de este sistema de fusión de responsabilidades tanto en las plantas agroindustriales, como en las procesadoras de consumo humano indirecto mejora sus procesos productivos.

Marchan (2015) en su tesis de investigación denominada "Gestión de calidad y Merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015", tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: Determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015, empleó la metodología de la investigación no experimental, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. También es de corte transversal, porque recoge los datos en un momento temporal, descriptivo porque enumera las propiedades de las variables; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, en una determinada población, los principales resultados y conclusiones fueron que la gestión de calidad en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, ha ido evolucionando, ya que las empresas de este rubro han innovado sus técnicas de impresión y la calidad en la atención, haciendo partícipe de esto a sus colaboradores. Se recomienda una comunicación fluida con el cliente y establecer mecanismos de comunicación directa para recoger solicitudes, inquietudes, comentarios, sugerencias, quejas etc., y de esta manera tener una idea de lo que realmente quiere el cliente. A la vez los propietarios deben comprometerse a capacitar a sus trabajadores, de tal manera que se puedan desarrollar mejores técnicas de impresión y brindar un mejor servicio.

Escobar (2017) en su trabajo de investigación titulada "Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana.

año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, tuvo como como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017, empeló la metodología de la investigación el estudio es descriptivo; el universo fue de 22 personas entre directivos, gerencia, y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales, los principales resultados y conclusiones fueron que los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar al Enfoque basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones, participación del personal porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores demostrándose que hay confianza en ambos , Enfoque al cliente porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo. Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes, realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo

que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos, ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa.

Cunya (2017) en su trabajo de investigación denominado “Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del distrito de Sullana, año 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017, empleó la metodología en la investigación no experimental-transversal- descriptivo-cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP. Se utilizó un cuestionario que de 24 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de los estudiantes encuestados el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores; el 30% opina que siempre lo hace mientras que el 26% opina que nunca lo hacen, y concluyo que las principales características de la Gestión de Calidad del IESTP “Juan José Farfán Céspedes” se basan en indicadores que permiten brindar a los estudiantes los diferentes beneficios que obtendrán en su formación académica con metodologías y estrategias activas y eficaces en la preparación en favor del estudiante. La gestión de calidad permite que la IESTP tenga muchos beneficios mejorando los procesos y tramites documentarios lo que permitirá que el alumnado tenga una mejor calidad de atención y enseñanza

permitiendo así a la institución atraer más estudiantes brindando una educación y servicio de calidad.

Farfán (2015) en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los principales resultados y conclusiones fueron que el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.



### **2.1.2. Variable Benchmarking**

Aching & Viracocha (2017) en su trabajo de investigación denominada “Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga”, tesis para optar al título de Ingeniería Comercial, en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, el cual tuvo como su objetivo general: Analizar la importancia de la implementación del benchmarking para el mejoramiento de los procesos de producción en las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga. La metodología que empleó en la investigación es descriptiva y de campo en la que se enmarca la investigación, forma parte del método cualitativo donde se utilizan las herramientas que sirve para descubrir, analizar e implementar el benchmarking, buscando que las microempresas logren ser líderes y competitivos en el mercado. Es indispensable considerar que las empresas dedicadas a la producción manejen la técnica del benchmarking en forma secuencial y su vez mejorar la participación de las microempresas de calzado en la ciudad de Latacunga, los principales resultados y conclusiones fueron que El 86% de los trabajadores de las pequeñas empresa de calzado indican que si es necesario la aplicación del benchmarking para el área de producción de calzado, El 86.36% de los empleados de las microempresas de calzado indican que siempre se cuanta con la materia prima adecuada y en las cantidades optimas, Un 95.45% de los trabajadores de las microempresas expresa que siempre existe un inspección de la calidad del producto, el 90.91% menciona que la distribución de las fábricas de calzado es la adecuada, El 40.91% de los trabajadores mencionan que a veces son interrumpidas sus actividades en el día, y concluyo que Mediante el estudio se analizó la situación actual del proceso productivo de las microempresas que impiden el desarrollo de las mismas u ocasionan retrasos en las actividades de producción de calzado, al contrario lo observado en la empresa

Plasticaucho que contiene la área espaciosas de entre 12 a 16 m<sup>2</sup> por área de trabajo, que permite la libre circulación del personal y la trasportación de la materia prima y materiales. Mediante las técnicas empleadas en la presente investigación se concluyó emplear una herramienta de distribución adecuada que permita mejorar los procesos productivos y el rendimiento del personal, el personal de la empresa Plasticaucho cuenta con la rotación de equipo de protección personal, lo que no sucede en la microempresa de calzado de la ciudad de Latacunga que alguno trabajan con ropa inadecuada que pueden ocasionar accidentes. Al emplear la encuesta y entrevista se conoce el criterio de los trabajadores y gerentes para así poder generar estrategias que permitan mejorar las condiciones en el área de trabajo y la producción, al no contar con una distribución apropiada de la plante de producción de las microempresas ocasiona que el trabajo retrase y se emplee ms tiempo en la elaboración de calzado, por lo que la aplicación del benchmarking teniendo como referencia a la empresa Plasticaucho es necesario la nueva distribución de la planta y la reorganización de los procesos de la producción de calzado.

Ferrari (2017) en su trabajo de investigación denominada “Diseño de un modelo de benchmarking para evaluar competitividad en el mercado de cirugías del sector privado de salud”, tesis para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, en la Universidad de Chile, Chile, el cual tuvo como su objetivo general: Diseñar una metodología para analizar el nivel de complejidad, o competitividad de los principales procedimientos hospitalarios realizados en el sector privado de salud que permitan tomar decisiones estratégico comerciales. La metodología que empleó en la investigación es análisis de opiniones expresadas por diversos autores, preparación de una propuesta propia, los principales resultados y conclusiones fueron que Christus

Health adquirió el 40% de la Red de Salud UC, a una valoración de USD 507 millones. Para el 2015, se registra por concepto de facturación de prestaciones de Salud a pacientes beneficiarios del sistema de ISAPRES un total de CLP \$110.000 millones. Si de este total se extraen solo la facturación de las prestaciones asociadas a cirugías hospitalizadas, la suma es de CLP \$41.000 millones, y concluyo que la información disponible sobre egresos hospitalarios no permite ser vinculada a los procedimientos hospitalarios, ni con información relativa a precios, costos o composición de los mismos. La conclusión más evidente en este listado, es la significancia de los procedimientos asociados al área de maternidad, que concentran gran parte de las operaciones de los prestadores privados, en una canasta de procedimientos pequeña (parto y cesárea). Cabe mencionar que algunos de estos procedimientos hospitalarios son de carácter quirúrgico (cirugías) y otros corresponden a exámenes que requieren algún tipo de hospitalización, estos últimos suelen tener altas frecuencias, pero podrían no ser del interés particular de este análisis, orientado principalmente a cirugías. Una de las conclusiones más interesantes de este análisis, es la identificación de intervenciones o procedimientos cuya variabilidad de precios es relativamente menor en la institución con respecto al mercado. Contener esta variabilidad es fundamental en un mercado de naturaleza incierta, debido al rango de casuística que se da en los pabellones, el cual es distinto para todos los prestadores.

Ucelo (2015) en su trabajo de investigación denominada “Estudio comparativo (benchmarking secundario estratégico) entre la carrera de ingeniería química de la universidad de San Carlos de Guatemala y universidades seleccionadas”, tesis para optar al título de Ingeniera Química, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, el cual tuvo como su objetivo general: Comparar seis variables

de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad de San Carlos de Guatemala con cinco universidades seleccionadas que imparten la carrera, cuyas variables y factores hayan sido publicados en la web. La metodología que empleó en la investigación es métodos y técnicas de análisis, procedimiento de Benchmarking, encuestas y ayudas computacionales, los principales resultados y conclusiones fueron que las seis variables comparadas en el estudio de benchmarking fueron: Diseño curricular del plan de estudios, perfiles, departamento de investigaciones, tiempo establecido para cerrar plan de estudios, formas de graduación y postgrados ofrecidos, las universidades seleccionadas fueron las mejores universidades que imparten la carrera de Ingeniería Química elegidas por la posición del ranking que ocupan, sus diferentes ubicaciones geográficas y que describen la mayoría de actividades y factores en sus sitios web, éstas son: Universidad de Stanford (su posición relativa a nivel mundial en el año 2009 es 1), Universidad de Cambridge (posición 22), Universidad Autónoma de México (posición 44), la Universidad de Buenos Aires (posición 291) y la Pontificia Universidad Católica de Chile (posición 633) y la web es una plataforma adecuada para la internacionalización de las instituciones. Una presencia web fuerte y detallada que provea descripciones exactas de la estructura y actividades de la USAC puede atraer a nuevos estudiantes y profesores de todo el mundo.

Llontop & Rimarachín (2016) en su investigación denominado “Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de servicios santa Ángela S.A.C José Leonardo Ortiz”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo; quien tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el benchmarking y las ventas de la Estación de Servicios “Santa Ángela” S.A.C José Leonardo Ortiz, 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 dado que el coeficiente de correlación de Pearson nos arrojó 0.737, los factores que afectan los tipos de benchmarking en la empresa estación de servicios “Santa Ángela 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 lubricantes que arrojaron un resultado en totalmente desacuerdo de 60% y 100% respectivamente. El benchmarking ayudará a incrementar las ventas en la empresa estación de servicios “Santa Ángela S.A.C”. La propuesta de benchmarking contribuirá a mejorar el nivel de ventas en la empresa estación de servicios “Santa Ángela S.A.C”.

Trejo (2017) en su trabajo de investigación denominado “Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de Clientes de la empresa Premiere de los Olivos, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Privada Norbert Winer en la ciudad de Lima; quien tuvo como objetivo general: Proponer un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa Premiere ubicado en los Olivos, el cual empleó la metodología en la investigación descriptivo, las técnicas utilizadas son las encuestas; los principales resultados y conclusiones fueron que un 6.67% del total de encuestados indican un nivel ineficiente en la retención del cliente, el 60% manifiesta un nivel regular y el 33.33% se percibe un nivel eficiente con respecto a la retención del cliente, por lo tanto la empresa debe mejorar este aspecto, el 6,67% del total de encuestados indican un nivel ineficiente en la fidelización de cliente, el 70% manifiesta un nivel

regular y el 23.33% percibe un nivel eficiente con respecto a la fidelización de cliente lo cual es un resultado bajo y perjudicial para la empresa porque se considera como una causa para las baja rentabilidad y competitividad de la empresa, y concluyo que propuso un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa Premiere, obteniendo resultados que no es el óptimo con respecto a la fidelización de clientes, es decir la empresa aún no cuenta con una cartera de clientes fidelizados a pesar de brindar productos de calidad y contar con personal de amplia experiencia en la salud visual. La empresa tiene un problema con respecto a servicio al cliente, ya que en el diagnóstico realizado se obtuvo resultados negativos es decir el cliente percibe que la empresa no brinda un servicio de calidad, motivo por el cual la retención del cliente también es bajo, sin embargo están satisfechos con los productos adquiridos es decir la empresa ofrece productos de calidad. Durante la investigación realizada se ha teorizado las categorías y subcategorías, en este caso la herramienta de gestión Benchmarking asimismo la fidelización de clientes. La propuesta se ha diseñado con la finalidad de mejorar el proceso de fidelización de clientes de la empresa para lo cual se ha utilizado como herramienta de gestión benchmarking competitivo el cual permitió realizar una comparación con una de las cadenas de Óptica reconocida en el mercado. Los instrumentos para el diagnóstico han sido validados por tres expertos conocedores del tema y la propuesta fue validada por el Gerente general de la empresa quien intervino durante el proceso de la investigación aportando sus conocimientos. Sexta: La propuesta se evidencia con un manual de propuesta que se ha desarrollado para mejorar la fidelización de clientes de la óptica Premiere.

Uriarte (2018) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de benchmarking para mejorar el posicionamiento de marca Lucky Star Apart Hotel”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing en la Universidad de Lambayeque en la ciudad de Chiclayo; quien tuvo como objetivo general: Proponer una estrategia de benchmarking para la mejora en el Posicionamiento de marca del Lucky Star Apart Hotel, el cual empleó la metodología en la investigación cuantitativo de tipo descriptivo, propositiva no experimental con la técnica de análisis informativo, encuesta y entrevista; los principales resultados y conclusiones fueron que el sector hotelero elevó su participación al 20% en 2015, frente al 11% del año anterior, un 17.5% de visitantes del hotel Lucky Star son de la edad entre 18 a 23 años, que un 45% representa las edades entre 24 - 40 y 37.5% representa la edad de 40 años a más. Por lo tanto, esto nos indicaría que nuestros posibles clientes estarían entre las edades de 24 a 40 años de edad. Por lo tanto, la edad que mayormente frecuenta el hotel Lucky Star es de 24 a 40 años de edad, y concluyo que el diseño de la estrategia de Benchmarking se reforzara el posicionamiento de marca del Lucky Star Apart Hotel porque es importante establecer una buena imagen corporativa que nos permita maximizar y optimizar nuestra imagen social; en materia hotelera en nuestra localidad cada vez existe una mayor competencia con la aparición de nuevos hoteles que llegan al mercado con estándares de calidad los cuales han hecho evolucionar al mercado logrando expectativas de la población en general, que espera un mejor servicio, mejores instalaciones, mayor calidad en los productos. El sector hotelero es uno de los sectores más diversos que existen ya que genera necesidades de distintos tipos, desde el mismo servicio de hospedaje, pasando por restaurantes, bares, discotecas e incluso casinos. Es por eso que la finalidad del presente trabajo es lograr un mayor nivel de posicionamiento en el mercado local e incluso nacional. Se concluye

que la propuesta de Benchmarking ayudará en la evolución de la marca Lucky Star Apart Hotel, de tal forma que pueda ser reconocida en el mercado chiclayano, logrando su posicionamiento.

Loza & Merino (2016) en su trabajo de investigación denominada “Análisis económico del sector pesquero exportador en la provincia de Paita caso aplicativo: calamar gigante o pota: 2004- 2010”, tesis para optar el título de licenciada en Economía en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general: Analizar el comportamiento reciente de la demanda externa por la producción de Pota o Calamar Gigante en la provincia de Paita, identificando sus principales determinantes y la relación existente entre los mismos; empleó la metodología para la investigación analítica- descriptiva, que hará uso de la herramienta econométrica para la estimación de relaciones entre las variables, a través del Software Computacional Eviews 6. Los principales resultados y conclusiones fueron que los resultados económicos del modelo fueron los esperados, pues fue posible estimar los determinantes de la demanda de calamar gigante, y deducir que efectivamente existe una relación positiva entre la cantidad demanda y el nivel de ingresos; y la cantidad demandada y el nivel de precios y a pesar de que es posible llevar a cabo un proceso de cointegración a través del método de Engle y Granger, y determinar que la regresión no es espuria, al realizar el análisis estadístico no es posible encontrar una estrecha relación medido por el coeficiente de bondad de ajuste  $R^2$ , pues resulta ser demasiado bajo, y además los niveles de significancia global, como individual resultan estadísticamente no significativos.



Vargas (2015) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de un plan de manipuleo de pota (*dosidicus gigas*) a bordo de la flota artesanal de la caleta Puerto Nuevo- Paita- Piura-Perú”, tesis para optar el título de Ingeniero Pesquero en la Universidad Nacional de Piura en la ciudad de Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general: Brindar una propuesta de un plan de manipuleo de pota (*dosidicus gigas*) a bordo de la flota artesanal de la caleta Puerto Nuevo- Paita- Piura-Perú; empleó la metodología para la investigación descriptivo del presente trabajo de investigación ejecutado, en la Caleta Puerto Nuevo - Paita, se emplearon diversas técnicas para el registro responsable y técnico de la información. Los principales resultados y conclusiones fueron que las operaciones de captura y manipuleo a bordo de las embarcaciones pesqueras artesanales de la Caleta, no son las correctas; la evaluación de las mismas dio como resultado, que el 80 % de las naves investigadas, no cuentan con un plan de control de hielo y materia, se determinó que el 68% de las embarcaciones pesqueras artesanales, no cuentan con un plan de control de limpieza y desinfección de las mismas, siendo factores que influyen en el desarrollo de los microorganismos y fomentan la aparición de enfermedades, se determinó que el 76 % de las embarcaciones pesqueras artesanales, no tiene un plan de control de plagas, no obstante, el mal uso de éstas ha provocado el desarrollo de plagas en las embarcaciones pesqueras artesanales, se calculó que el 36% de las embarcaciones pesqueras artesanales, si poseen un plan de control de compuestos tóxicos, con la finalidad de mantener la nave en las condiciones sanitarias óptimas para la pesca.

Córdova (2016) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de marketing y rentabilidad en las MYPE de servicios rubro restaurantes del distrito de Castilla – Piura 2016”; tesis para optar el título Profesional de Licenciado en

Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Conocer las características de marketing y rentabilidad de las MYPE servicio rubro restaurante del distrito de Castilla, año 2016, la investigación empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables, marketing y rentabilidad, los principales resultados y conclusiones fueron que el 81.39% de la MYPE investigadas responden tener conocimiento del marketing, el 61.72% no tiene conocimiento de tipos de marketing. Es importante precisar que en el mundo empresarial, el marketing se ha convertido en una herramienta de vital importancia para el éxito de un negocio, un 14.81% considera aplicar un marketing estratégico, el 68.57% afirma que el tener una calidad en los productos o servicios es la principal características de sus MYPE, el 55.71% considera que los precios de promocionales son los que aplican, bajando estos precios por el precios de lista a fin de incrementar las ventas en un corto plazo, tiene conocimiento acerca de tipos de marketing, en la cual concluimos por los resultados obtenidos que los tipos de marketing que mencionaron y que ellas consideran que son los que aplican como herramienta de gestión son marketing estratégico, marketing externo, marketing virtual y el marketing mix. Las características que se muestran en el mix de marketing es que producto y servicios que brindan las MYPE, la forma en la que los caracteriza es por la calidad, la marca, el estilo que tienen sus productos y/o servicios. Por otro lado la caracterización de como aplican los precios, en la mayoría de las MYPE se aplican precios promocionales. En cuanto a promoción o comunicación, se caracterizan en que usan publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas y marketing.

Rojas (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017. Se empleó la metodología de investigación de e tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad y marketing es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, conformado de 19 preguntas nominales, los principales resultados y conclusiones fueron que el 94% de clientes encuestados considera que no le llegó un correo electrónico brindándole ofertas de los productos y servicios de los centros recreacionales, y el 91% de clientes encuestados considera que los beneficios del marketing le ayudan a las empresas a ganar y fidelizar clientes, y concluyo que los tipos de marketing que se identifican en las MYPES centro recreacionales es la publicidad a través de las redes sociales, manifestando que este tipo de marketing aporta información útil para los consumidores, por otro lado no se hace uso del email marketing donde también se puede brindar ofertas de los productos y servicios. Los beneficios que consiguen los propietarios con el uso del marketing es el reconocimiento del local, ganar y fidelizar clientes, mayores ganancias para la empresa, por tanto consideran que el marketing es una herramienta valiosa a corto y largo plazo; pero no cuentan con un sistema donde recolectan información sobre las necesidades, preferencias y gustos de sus clientes.

Távora (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del sistema de gestión y marketing en el desarrollo de la micro y pequeña empresa rubro radio en el distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características del sistema de gestión y marketing en el desarrollo de la micro y pequeña empresa rubro radio en el distrito de Sullana año 2017, empleó la metodología en la investigación con un de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. La población en la variable sistema de gestión es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable marketing es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 78% de los clientes encuestados indica que la radio es una buena fuente para captar la preferencia del consumidor, un 79% de los clientes encuestados indica que la función principal de un locutor es brindar información y buena música a los oyentes, y concluyo que las características del marketing operativo en las empresas radiales es una buena fuente para captar la preferencia del consumidor; la publicidad es la más atractiva y el servicio que ofrecen es eficiente, pero la publicidad que emplea no es a través de sus propios locales de venta al público y la distribución de los anuncios transmitidos en las emisoras no son excesivas. Se determina que las características del marketing estratégico en las empresas radiales es que la actividad principal de un locutor es brindar información y buena música a los oyentes; planifican los horarios de su programación; y cuentan con herramientas para llegar al consumidor; pero no

realizan un análisis de su competencia o de algún otro medio de comunicación; y consideran que la publicidad y promoción no es la adecuada para el posicionamiento de una marca.

Ordinola (2017) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad con el uso del marketing en el restaurante “Perla del Chira”, del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, año 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con uso del marketing del restaurante “Perla del Chira”, del distrito de Marcavelica, provincia Sullana, año 2017. Es una investigación Método descriptiva – no experimental, se toma como referencia el restaurante “Perla del Chira”. La muestra estuvo conformada por 96 de sus clientes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 98% respondió que el Restaurante Perla Del Chira nunca presenta diversas promociones de precios al cliente, el 52% respondió que la información que brinda el Restaurante Perla Del Chira sobre los potajes siempre destacan claramente sus características principales, el 100% respondió que nunca recibe una oferta especial, como algún tipo de descuento o promoción si decide acudir al Restaurante Perla Del Chira a celebrar una fecha especial, el 95% opina que siempre son elevados los precios de los potajes ofrecidos en el Restaurante Perla Del Chira, el 93% opina que el Restaurante Perla Del Chira siempre establece claramente las formas de adquirir los potajes que oferta, y concluyo que entre las estrategias de marketing empleadas por el restaurante “Perla del Chira”, del distrito de Marcavelica se encuentran la diferenciación, presentándose como el único Restaurante en ofrecer el platillo “ceviche a la maracuyá”, teniendo aquí una

ventaja competitiva; el posicionamiento que logra en la mentes de los consumidores por su atrayente logo, colores y slogan. Se determinó que no se usa la mezcla del marketing en el restaurante “Perla del Chira”, del distrito de Marcavelica, puesto que de los cuatro elementos solo se encuentra: Producto, al brindar información clara sobre los potajes que oferta; plaza ya que siempre establecen claramente las formas de adquirir el producto; contando con un local con instalaciones adecuadas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Productos Hidrobiológicos**

#### **2.2.1.1. Definición de Productos hidrobiológicos**

Son micro y pequeñas empresas que se dedican a la comercialización de productos hidrobiológicos, dentro del cual integra numerosos agentes y operaciones variadas con el fin de abastecer de productos al consumidor a través de diferentes canales de distribución y venta, el cual tienen como los principales agentes participantes son: los mayoristas, exportadores y distribuidores del mercado interno, mercados mayoristas pesqueros, minoristas (mercado de abastos), detallistas y otros no convencionales propios de cada región o área geográfica (Kisner, 2010).

Además los recursos hidrobiológicos son todos los recursos renovables que están en el mar, lagunas, lagos, ríos, y todo cuerpo que se encuentra en el agua, en óptimas condiciones, como son la composición principal, el PH, temperatura; para tener una buena fauna y flora el cual es aprovechado por los hombres, para satisfacer sus necesidades; además se considera renovable porque se auto renueva ya que tiene

la capacidad de regenerarse y autodepuración, el cual es posible siempre y cuando no se sobrepasa por la carga del recurso (Hidalgo, 2011).

### **2.2.1.2. Tipos de Productos Hidrobiológicos**

Los tipos de productos hidrobiológicos se clasifican en tres grupos los cuales, al respecto (Hidalgo, 2011) afirma que son:

- **Recursos hidrobiológico marinos:** Son los recursos que se desarrollan en agua salada (mar), y se considera importante para la industria. La economía y la sociedad, hoy en día se ha identificado más de mil especies hidrobiológicos entre las diferentes especies de mamíferos, peces, moluscos y crustáceos, por lo tanto en la costa del país el consumo de productos del mar es de suma importancia.
- **Recursos hidrobiológico continentales:** Son aquellos recursos que viven en aguas dulces, se reproducen en la sierra, selva y costa del país, siendo el camarón el producto más importante en la costa, pues las normas con respecto a este producto a pena se cumple y su extracción es 600 TM anual. En la sierra del Perú son las especies de la trucha y el pejerrey, y en la sierra del país existe una gran variedad de especies, como son los peces. Crustáceos y moluscos y su extracción es un total que supera 80 000 TM anuales de las cuales 10 000 TM son de consumo en Iquitos.
- **Recursos hidrobiológicos en manglares:** Son los distintos bosques que sirven para vivir en aguas salubres de los estuarios fluviales; existe distinto tipo de

fauna al subir la marea, y las distintas especies son los langostinos, moluscos, cocodrilos y peces.

### **2.2.1.3. Beneficios de los Productos Hidrobiológicos**

Consumir estos productos hidrobiológicos tienen múltiples beneficios que son buenos para la salud humana, por consiguientes (Chávez, 2012) define algunos de estos beneficios las cuales son:

- 1. Económica:** Para el caso de los océanos se capturan muchos tipos de organismos marinos distintos. Las algas y criaturas tan diferentes como medusas, pepinos de mar, tortugas e incluso los gusanos poliquetos son parte de la dieta en muchas culturas. Sin embargo, la mayor parte de las capturas que se realizan son de peces, a los que se les llama industria pesquera, por tanto en el Perú la industria pesquera representa el 13.5% del PBI y da empleo a más de 90,000 trabajadores directos.
- 2. Ambientales:** Debido a que es una de los principales centros de captura de C inorgánico (CO<sub>2</sub>, producto de la respiración) para transformarlo en C orgánico (almidón principalmente), entonces la producción primaria anual en el mar varía entre 25 y 75 gramos de carbono fijado por m<sup>2</sup>, con una media alrededor de 50 g C/m<sup>2</sup> año. Ello se refiere aproximadamente al 90% de la superficie oceánica, un área de 326 x 106 km<sup>2</sup>. Los niveles más altos de productividad primaria tienen lugar en las aguas costeras.



**3. Biológica:** Referida a la gran diversidad biológica de especies que habitan en estos lugares, los cuales pueden constituir una fuente genética, y la diversidad de los organismos marinos en el Perú, entre ellas: el plancton (fito y zooplancton), se han reportado 168 especies de diatomeas en 35 familias y 57 géneros; 209 dinoflagelados en 19 familias y 35 géneros. Otros vertebrados marinos, de los vertebrados marinos solo se conocen bien las aves y los mamíferos. Estos últimos muestran una alta riqueza por las 31 especies de cetáceos conocidas para la costa peruana.

- En la Amazonia del Perú están las principales especies: Prochilodus nigricans (boquichico), Arapaima gigas (paiche), Colossoma macropomum (gamitana), Piaractus brachipomus (paco), y el molusco Pomacea maculata (churo).
- Y en la Sierra del país se encuentran los *“ictiofauna continental tiene alrededor de 850, de un total de 2000, de las cuales 50 son endémicas, principalmente las del genero Orestias (40 especies), que se distribuyen en el lago Titicaca y ambientes alto andinos hasta Ancash, incluyendo el lago Junín”*.

**4. Nutricional:** Son ricos en proteínas y resultan esenciales para crecimiento normal. El pescado proporciona cerca de 16% de proteínas animales consumidas por la población mundial. Según la Organización Mundial de la Salud indica un consumo per cápita anual de 12 kg. Además de estos el pescado contiene omega 3 y 6, los cuales son ácidos grasos esenciales para nuestro organismo.

**5. Medicinal:** Dar uso medicinal a los distintos productos hidrobiológicos viene de nuestros ancestros, los cuales recurrían a estos productos por que no existían las medicinas químicas y estos productos y casos son:

- Alga rodofícea (*Gracilaria cervicornis*): Se usa empíricamente como excitante de los movimientos peristálticos del intestino y para aliviar el estreñimiento, el uso probado químicamente es como fuente de yodo y laxante.
- Cartílago de tiburón: Los distintos componentes del cartílago de tiburón, lo más importante son las proteínas que inhibe la angiogénesis, además es muy valioso en las distintas enfermedades sobre todo en los tumores cancerosos.

#### **2.2.1.4. Marco Legal Para la Implementación de Áreas de Manejo de Recursos Hidrobiológicos en el Perú**

Según el reglamento de la ley general de la pesca, están clasificados según la explotación, por parte de institución del estado es necesario dale entendimiento y apoyo normativo, de acuerdo al grado de explotación las personas deberían dar prioridad para combatir la pobreza, sin embargo los pescadores artesanales se pasan e la producción natural. *“Relacionado con la normativa en el Perú los recursos se vienen explotando por la Ley General de pesca (D.L. N°25997) y reglamento, además son patrimonio de la nación”*. Y la buena implementación de las distintas áreas de las especies, el cual son llevadas por la comunidad pesquera y son aseriadas en la institución de buenos resultados como el chanque y la concha de abanico, y el manejo por parte de la asociación de pescadores en el Perú, es llevado a cabo por la (UNALM)

y la asociación de extractores y armadores de recursos hidrobiológicos del mar de Tortuga – Casma.

Además la Constitución Política del Perú de 1993, en su Art. 66° señala que los recursos naturales renovables y no renovables, son patrimonio de la Nación, que el Estado es soberano en su aprovechamiento y que por ley orgánica se fijan las condiciones de su utilización y de su otorgamiento a particulares. Asimismo el Art. 67° señala que el Estado determina la política nacional del ambiente, promueve el uso sostenible de sus recursos naturales. Por otro lado el Art. 68° señala que, el Estado está obligado a promover la conservación de la diversidad biológica y de las áreas naturales protegidas.

Por otro lado existe normatividad conexas, estrechamente vinculada con la actividad pesquera, como por ejemplo: la Ley Orgánica para el Aprovechamiento Sostenible de los Recursos Naturales Ley N° 26821, norma el régimen de aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, ya que constituyen patrimonio de la nación; la Ley de Áreas Naturales Protegidas Ley N° 26834, tiene por objeto normar la gestión y conservación de áreas naturales protegidas que son patrimonio de la nación, entendiéndose como tales a los espacios continentales y/o marinos del territorio nacional reconocidos y declarados como tales; la Ley sobre la Conservación y Aprovechamiento sostenible de la diversidad biológica Ley N° 26839, la cual tiene por objeto normar la conservación de la diversidad biológica y su utilización sostenible.

## **2.2.2. Micro y Pequeña Empresa**

### **2.2.2.1. Definición de MYPE**

“La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”, por tanto las juntas, asociaciones o agrupaciones de propietarios o inquilinos en régimen de propiedad horizontal o condominio habitacional, así como las asociaciones o agrupaciones de vecinos, podrán acogerse al régimen laboral de la microempresa respecto de los trabajadores que les prestan servicios en común de vigilancia, limpieza, reparación, mantenimiento y similares, siempre y cuando no excedan de diez trabajadores (Obregón, 2015)

### **2.2.2.2. Características de MYPE**

Lozano (2013) manifiesta que de acuerdo a estudios realizados por el Ministerio de la Producción del Perú (PRODUCE), las MYPES tienen las siguientes características:

- ❖ 72% de MYPES son personas naturales
- ❖ 73% de MYPES vende menos de 6.5 UIT (S/.24, 050)
- ❖ 88% emplea menos de 5 personas.
- ❖ 84.3% desarrollan actividades de servicios y comercio

- ❖ Asimismo, según estudios especializados, un 30% de las MYPES que se generan se extinguen en un primer año, mientras que un 80% desaparece en cinco años.

### **2.2.2.3.Registro de la Micro y Pequeña Empresa**

Para acceder a los beneficios de la Ley MYPE, estas deberán tener el certificado de inscripción o de reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), el que está a cargo del Ministerio de Trabajo, por consiguiente este registro cuenta con un procedimiento de inscripción a través de la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que es la entidad que tiene a su cargo. Sin embargo, dicho registro pasará a ser administrado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) (Obregón, 2015).

### **2.2.3. Gestión de Calidad**

#### **2.2.3.1.Concepto de Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es la actividad funcional especificada de la empresa de hecho, en muchas ocasiones esta actividad funcional suele reflejarse en la estructura organizativa funcional de las empresas, y se crean áreas o departamentos de calidad, además entenderla como una función transversal dentro de las funciones básicas dentro de la empresa como es dirección general, financiación, comercialización, producción y dirección de personas, por tanto esta última visión es la que más se prescribe, por

tanto en la práctica lo hemos constatado en el trabajo desarrollado (Arana y Camisón, 2008).

Toda organización requiere de un planteamiento organizacional que les permita identificar la división del trabajo, desde las áreas más pequeñas a las más significativas como las de producción, diseño, en búsqueda de la calidad deseada por el cliente. (Zuta y Wiese, 2013).

Por tanto un sistema de gestión de una determinada empresa, según la Norma ISO 9000:2000, se define como un “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”, y mediante un sistema de gestión se puede controlar y dirigir una empresa con respecto a la calidad. Así mismo se define las funciones y procesos que están entrelazados entre sí para cumplir con los objetivos de la calidad de la empresa, está integrado a los diferentes elementos requeridos para llegar a cumplir con los requerimientos y acuerdos estipulados en conjunto con los distintos clientes, incluyendo las leyes aplicables y los requerimientos, además prevenir los riesgos y fallas (López, 2015).

Entonces los procedimientos innovadores constituyen una ayuda para incrementar la satisfacción de sus clientes de una empresa, por eso los sistemas de calidad orientan a las empresas a que verifiquen y analicen los requisitos que los clientes establecen, para determinar las funciones, actividades y procesos para producir

esos bienes y servicios aceptado por los clientes, y así mantener los procesos y procedimientos controlados (Ruiz, 2015).

### **2.2.3.2.Objetivos de Gestión de Calidad**

Los objetivos de calidad suelen escogerse durante las revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad, tras analizar el grado de logro de los objetivos del periodo anterior, para ello, es necesario tener en cuenta los requisitos mostrados en el apartado anterior, es decir, deben ser medibles, coherentes con la política de calidad, deben documentarse, al respecto (Mateo, 2014) indica que la determinación de estos objetivos es responsabilidad de la alta dirección de la organización, se recomienda tener en cuenta la opinión de los responsables de los departamentos implicados, pues ante todo, los objetivos han de poder llegar a alcanzarse, y estas opiniones serán imprescindibles para conocer los recursos que requerirán los objetivos planteados son:

- ❖ **SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados, que interactúan entre sí, con la finalidad de dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional. La calidad representa el grado de satisfacción del usuario ante los servicios recibidos; vale decir, los servicios recibidos cumplen con sus expectativas. Además, el SGC promueve al interior de la institución la adopción de un enfoque basado en procesos y estimula la mejora continua, incentiva a la participación y aumenta la motivación y eficiencia del personal, lo que permite garantizar la capacidad

para brindar servicios acordes con las demandas de los usuarios y aumentar la satisfacción de los mismos.

❖ **CALIDAD:** La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla.<sup>2</sup> Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente, SE BASA EN EL Planeamiento de la calidad, Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, y Mejoras en la calidad.

❖ **POLITICAS DE CALIDAD:** Lo que en términos corporativos se conoce como Política de Calidad, puede definirse como el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. La Política de Calidad no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación, como por ejemplo el que define la norma ISO 9001. Sin esta política, es imposible que pueda hablarse de acciones para la mejora de los procesos internos.

❖ **SERVICIO:** constituyen una herramienta para la gestión. Con la correcta interpretación y aplicación de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2000, al interior de una organización, y teniendo en cuenta que el propósito central de la gestión es la satisfacción del cliente; todos los esfuerzos



estarán orientados hacia la mejora continua del desempeño; lo cual hace, que la organización que aplique esta filosofía, estará siempre marcando la diferencia, es decir, generando ventaja competitiva.

- ❖ **ESTRATEGIA:** se define de acuerdo con la estrategia empresarial. Aquí es donde muchas veces las empresas cometen errores. La misión de la organización es establecer e implantar la estrategia correcta para que sea productiva y puedan conseguirse los objetivos, evitando así un desperdicio de recursos. Se recomienda además seguir todas las pautas para una adecuada gestión de la calidad dentro de la organización.
  
- ❖ **LAS COMPETENCIA:** (educación, formación, experiencia, habilidades) son importantes en el sistema de gestión de calidad (SGC) ya que nos ayuda a gestionar las capacidades de su personal, debido a que esté es parte fundamental dentro del proceso de elaboración y entrega del producto o servicio.

Para que los objetivos asociados a un sistema de gestión de la calidad (SGC) favorezcan un mejor desempeño de la organización, éstos deben ser medibles, y también coherentes con la Política de la Calidad y con la Planificación Estratégica establecidas. Así, resulta conveniente que una vez definidos los objetivos, la dirección realice un análisis de los mismos con la finalidad de verificar que sean realmente útiles y prácticos y que, en consecuencia, permitan el desarrollo de estrategias y planes para su consecución. Por consiguiente Moore (2017) menciona que con el propósito de verificar que los objetivos definidos contribuyan claramente con el desarrollo de

estrategias y planes para su consecución, es conveniente realizar un análisis de los mismos, el cual debería considerar aspectos tales como los que se detallan seguidamente:

- Los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización
- Son coherentes con la política de la calidad y coordinados entre sí
- Se orientan con claridad hacia resultados específicos que son clave para el funcionamiento de la organización
- Son realistas, alcanzables, pero capaces de crear un verdadero desafío
- Son claros, fáciles de comprender y comunicados en toda la organización
- Son susceptibles de ser medidos y controlados
- Se adaptan a las características específicas de cada área de la empresa
- Están vinculados con un calendario de actividades en cada área de la empresa
- Los empleados participan, de forma regular, en el establecimiento de los objetivos específicos de sus respectivas áreas operativas
- Se pueden establecer claramente las responsabilidades individuales que se vinculan directamente con el logro de los objetivos
- Se evalúa y recompensa al personal en función del logro de los objetivos
- La alta dirección se preocupa por involucrar a la mayor cantidad de personas en el establecimiento y logro de los objetivos
- La alta dirección dota al personal de la empresa con los recursos que se necesitan para lograr los objetivos que se les fijan
- Los objetivos se establecen considerando las necesidades actuales y futuras de la organización y de los mercados en los que se actúa

- Los objetivos se establecen considerando los niveles de satisfacción de las partes interesadas (personal de la empresa, clientes, proveedores)

#### **2.2.3.2.1. Documentar los Objetivos**

La estructura de este formato está preparada para contener la información mínima para la definición y puesta en funcionamiento de un plan de mejora basada en el establecimiento de objetivos, al respecto (Harrington, s.f.) afirma que la información se estructura en 3 partes:

- ❖ **Definición de lo que se desea conseguir y cuándo.** Es habitual que el objetivo se establezca tomando como base un indicador de la empresa. En esta parte se deben introducir los datos referentes a la descripción del objetivo, el estado actual (indicar cuál es el estado de partida de la organización con respecto al objetivo que se plantea), y por último la fecha límite para cumplir el objetivo planteado.
- ❖ **Definición del plan de acciones a realizar para conseguir el objetivo.** Lo que se desea conseguir, ya definido en el paso anterior, requiere ser traducido en acciones tangibles: qué se ha decidido hacer, quién lo va a hacer y cuándo.
- ❖ **Seguimiento de los resultados obtenidos.** Para que los planes tengan éxito, y en especial cuando se trata de planes de mejora, es imprescindible disciplina y control, que se expresan mediante el seguimiento del plan. En esta etapa

deberían incorporarse elementos como la figura de un responsable de la coordinación del plan, y un calendario de reuniones de seguimiento (coordinadas por el coordinador). Para realizar el seguimiento de cada tema en concreto, la forma más simple es apuntar la fecha y escribir un comentario sobre ello.

### **2.2.3.3.Sistemas de Gestión de Calidad**

Los sistemas de gestión de calidad son elementos o certificados que planifican las actividades de una determinada empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos de las mismas. (Zuta y Wiese, 2013) Estableció unas políticas de objetivos que deberían ser constituidos como guías en las organizaciones, orientados a la consecución y logros de las metas, tales como:

#### **1. Sistema de gestión de la calidad ISO 9001**

Las organizaciones interrelacionan corporativamente sus actividades para el logro de sus metas. Para ello establecen políticas internas que se constituyen en los horizontes del cómo hacer las cosas, logrando error cero, de forma que los clientes se sientan satisfechos.

#### **2. Gestión Ambiental ISO 14001**

Montes (2015) Asegura que el establecimiento de estándares para la obtención de la mejor calidad, establece exigencias y patrones a cumplir por ello es necesario conocer tres de los más esenciales:

- ❖ **Espacio:** En cual toda empresa desarrolla sus operaciones administrativas, productivas, de almacenamiento.
  
- ❖ **Contaminación del espectro.-** vienen a ser los artículos o servicios que interactúan generando una combinación en el medio ambiente de aspecto preocupante.
  
- ❖ **Impacto Ambiental.-** Son todas las modificaciones a que se somete el espacio.

### 3. Sistema de Seguridad

Es cada día mayor en cada empresa no solo en lo que a equipos, se refiere sino en especial a los colaboradores, hasta el punto en que, actualmente, se ha constituido en un referente internacional, además el principal objetivo la Norma OHSAS 18001 es ser un soporte para la empresa, en nuestro caso para la MYPE, en la gestión de prevención de riesgos laborales, orientado al aseguramiento de la salud integral de los trabajadores y al cumplimiento de la regulación aplicable en esta materia. Ello se traducirá en una mejora significativa en la producción de la empresa, en la medida en que los trabajadores se acostumbren a operar de modo seguro. Ello implica, por ejemplo, emplear los implementos de seguridad correspondiente, pero también un ahorro en gastos que se puedan derivar de accidentes, o por sanciones que

puedan ser levantadas a la organización por parte del Estado por incumplimiento de la regulación aplicable.

#### **4. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos ISO 22000**

Montes (2015) define que las empresas dedicadas al expendio o producción de alimentos, cada día demuestran tener alto grado de dedicación, en algunos casos buscan a terceros que demuestren altos grados de inocuidad en el manejo de alimentos.

Ortiz (2018) actualmente convergen distintos sistemas de gestión de calidad por los que se rige una empresa para seguir unos procedimientos y metodologías que acrediten la calidad de sus productos y servicios. Saber diferenciarlos es imprescindible para conocer cuál es el más apropiado para cada empresa.

#### **2.2.4. Benchmarking**

##### **2.2.4.1. Concepto de Benchmarking**

El benchmarking es un proceso que se desarrolla de manera sistemática para la evaluación de mecanismos de trabajo, servicios y productos a través de comparaciones. Su finalidad es aportar datos de interés para la toma de decisiones, permitiendo que las empresas identifiquen cuáles son los casos de éxito y de este modo estén en condiciones de perfeccionar sus estrategias, además puede decirse que el benchmarking consiste en la obtención de información útil que luego se emplea en una mejora de los procesos. La práctica se inicia con la medición de los resultados de otras

empresas que tienen éxito. Luego se analiza el camino seguido para alcanzar dichos resultados y finalmente se utiliza la información para que la propia firma establezca sus estrategias y objetivos (Pérez, 2016).

Por tanto es importante destacar que el benchmarking no implica copiar, sino que se basa en el aprendizaje. Se trata de mejorar la eficiencia propia a partir del estudio de la experiencia de actores exitosos. El benchmarking puede basarse en el estudio de competidores (directos o indirectos) o de empresas de otros sectores. Incluso, en las corporaciones más grandes, puede desarrollarse el benchmarking interno, estudiando sus diferentes departamentos o áreas. En el terreno de la informática, el benchmarking consiste en la comparación del resultado tras la ejecución de uno o varios programas informáticos en una computadora, analizando el rendimiento de elementos específicos para poder realizar la comparación en otros equipos similares (Pérez, 2016).

El benchmarking se basa en la idea de que hoy en día es difícil crear algo nuevo pues casi ya todo está creado, y no hay razón para gastar tiempo y dinero en ello cuando lo más sensato es tomar como referencia y adaptar lo que ya existe y mejores resultados está dando. Por lo tanto es el proceso mediante el cual se recopila información y se obtienen nuevas ideas, mediante la comparación de aspectos de tu empresa con los líderes o los competidores más fuertes del mercado (Kearns, 2018).

La herramienta estratégica arriba mencionada sirve para realizar un análisis comparativo de los productos o servicios que ofrece la competencia, realizado a fin de

mejorar un producto ya existente o de diseñar uno nuevo en cualquier sector. Este estudio o técnica busca orientar las mejores prácticas y estrategias con la finalidad de encaminarse a la mejora continuada y orientada a los clientes. Es una herramienta esencial que ayuda a conocer lo que hace la competencia, adaptándose así a las necesidades particulares de la empresa, para efectuar los ajustes competentes según la circunstancia y el momentum propio de la empresa u organización (Sevilla, 2018).

#### **2.2.4.2. Tipos de Benchmarking**

Aplicar el benchmarking implica realizar un continuo seguimiento y evaluación de las empresas competidoras, especialmente las líderes, con el fin de identificar sus mejores aspectos o prácticas; sin embargo, también es posible aplicar el benchmarking para determinados aspectos en los cuales se quiere mejorar, (Peñaloza, 2015) manifiesta que básicamente existen tres tipos de benchmarking:

- ❖ **Benchmarking funcional o genérico:** aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia.

Por lo tanto, *“el benchmarking funcional es aquel que comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que podrían ser y no son competidoras directas de su organización. El objetivo del benchmarking funcional es identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que posea una reputación de excelencia en el área*



*específica que se esté sometiendo a benchmarking. Este tipo de benchmarking se puede enfocar en cualquier organización de cualquier industria” (Rey, 2011).*

- ❖ **Benchmarking interno:** Por lo tanto *“en este tipo de benchmarking se da por hecho que existen diferencias entre los distintos procesos de trabajo de una misma organización como resultado de la geografía, la historia local de la organización, la naturaleza de la administración y la de los distintos empleados. También se tiene muy claro que existen partes de la organización en donde los procesos de trabajo son más eficientes y eficaces que los de otras partes de la organización”*.

Además el objetivo principal del benchmarking interno es diferenciar los distintos estándares de los desarrollos internos de la empresa, y cuando las empresas identifican sus mejores prácticas comerciales; se van a dar cuenta de los grandes beneficios de este tipo de benchmarking, y el poder de pasar la información a otras partes de la empresa; este tipo de benchmarking es muy útil en las empresas, para motivar al personal y tener una comunicación más fluida y conseguir resolver los problemas, con el cual es presentado dos tipos de desventajas, y la información que ha sido recogida internamente, va ser presentada en el enfoque limitados, y que puedan existir perjuicios en la empresa y de alguna manera afecte los hallazgos (Rey, 2011).

- ❖ **Benchmarking competitivo:** aquél que se aplica con empresas que son competidoras directas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las prácticas de la competencia en donde esta nos supera.

El benchmarking competitivo resulta de gran utilidad cuando la empresa busca posicionar los productos, servicios y procesos de la organización en el mercado. Una ventaja muy importante de este tipo de benchmarking es que las organizaciones que son analizadas emplean tecnologías, prácticas, canales de distribución, fuentes de empleo o proveedores internacionales que son idénticos o por lo menos similares. Además de estas ventajas posee otra la cual es el intercambio de información entre organizaciones, pero no sin antes aplicar las reglas básicas relativas a información delicada o sobre patentes (Rey, 2011).

Asimismo Steve (2017) menciona que algunos tipos de benchmarking para mejorar la competitividad comercial.

- **Competitivo**, se preocupan por estar evaluando de manera permanente a toda sus competidores, esta actividad resulta muy efectiva por que le permite conocer los movimientos de sus contrincantes en el mundo comercial. Se encuentran en la condición de poder de diferenciar sus principales competidores de otros de menor alcance. (Puon, 2017).
  
- **Interno**, las organizaciones que desarrollan la técnica del Benchmarking, tienen la oportunidad de aplicarlo al interior de cada uno de los órganos que la conforman de acuerdo a su estructura organizacional. Por lo general las empresas pequeñas no tienen la opción de desarrollar esta técnica, no así las empresas de gran envergadura, para ellas si es indispensable. (Puon, 2017).

- **Funcional**, una empresa que quiere manejar la excelencia, emplea diferentes formas de desarrollar el benchmarking, por lo general son organizaciones que tienen prácticas diferentes de ser competitivas. Por lo general el pilar del éxito es el estudio de mercado que manejan permanentemente.

Por lo tanto HILLIER, (2014) menciona que existen técnicas de Benchmarking, siendo estas:

**Prácticas de las compañías:** De las compañías que elegiste y cuyas prácticas avanzadas te inspiraron. Encuentra las estadísticas que te permitan observar las verdaderas ventajas. De esta manera, podrás entender cómo consiguieron el éxito. Las técnicas de Benchmarking que no conocías para ser emprendedor

**Construye un plan:** Es importante que establezcas un plan y un esquema donde se especifiquen las estrategias, tácticas y soluciones que realizarás. De esta forma, las técnicas de Benchmarking darán resultado y mejorarán al éxito; reduciendo el riesgo.

**Compromiso:** En el caso de que tengas socios; debes asegurarte de que ellos estén involucrados en tu proyecto de emprendimiento. Así como también, deben conocer las técnicas de Benchmarking al igual que tú. Que estén comprometidos con realizar y mejorar las prácticas, es indispensable. Solo de esta manera se podrá alcanzar el triunfo de tu negocio o empresa.

**Ejecutar:** Ya tienes todo lo que necesitas para llevar tu plan a cabo. Por consiguiente, estás listo para ejecutarlo. Anímate a comparar tu crecimiento con el de las compañías que escogiste. Tu meta siempre debe ser conseguir la superación.

### 2.2.4.3. Niveles de Benchmarking

Según Ruyman, (2017) a la hora de decidirse por un modelo se van a encontrar cinco aproximaciones o niveles de Benchmarking:

**Interno:** El cual se da dentro de la empresa, y quizás hay áreas que puedan dar información excelente, porque tendrían procesos, según se pueda recoger la información, de distintos clientes y competidores, en los cuales tienen procesos similares, y es sencillo para realizar la información disponible.

- ❖ **Competitivo directamente:** Todas las empresas tienen un competidor que es considerado como excelente en el proceso que se va a mejorar, intentar conseguir los datos de la competencia es una tarea muy difícil, si no imposible; este se puede resolver cuando hay una tercera empresa que actúe como intermediario.
  
- ❖ **Competitivo latente:** Son empresas mucho más grande que la nuestra y por lo tanto no puede competir en el mismo mercado, así mismo son considerados las organizaciones que no han ingresado en el mercado, pero que posiblemente lo harán en el futuro.

- ❖ **No competitivo:** En algunos casos se obtiene información de empresas que no son de la competencia en forma directa, ya que en el mercado que actúan son geográficamente distinto, o porque sea de un sector industrial diferente, y por ultimo deberá ser adaptado a la particularidad de la empresa, por lo tanto la información será fácil de conseguir.
  
- ❖ **World Class:** Este nivel es el más ambicioso, el cual implica ver lo óptimo para el proceso considerado, en una empresa que lo hace mejor que los demás.

### **III. HIPOTESIS**

La presente investigación es de tipo descriptivo y no experimental donde solo se obtendrán las características de cada variable sin manipularlas.

Cuando una investigación es puramente descriptiva no requiere de hipótesis. Según Linares, (2013) y Hernández, Fernández y batista, (2014) 6ta edición.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño de la Investigación**

El tipo de investigación fue descriptiva porque especificó propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno. En el caso de esta investigación se buscó encontrar las características de la gestión de calidad y benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018 (Hernández, 2012).

El nivel de la investigación fue de tipo cuantitativo porque se midieron los conceptos de las variables y se transforman mediciones en valores numéricos, para ser analizados con técnicas estadísticas y proyectar los resultados al universo. Es un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos y los investigadores que estudian el comportamiento humano y los hábitos como un precursor de la investigación cuantitativa. (Guerrero, 2011).

El diseño fue no experimental, es investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones con la finalidad de lograr, alcanzar y conseguir los objetivos (Lucena, 2011) y de corte transversal porque los datos de la encuesta se obtienen en un solo momento (Hernández, 2014).

$$M \longleftrightarrow O$$

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y benchmarking.

### **1.1.Población y Muestra**

La unidad económica de la presente investigación es MYPE del sector producto Hydrobiológicos de la provincia de Sullana, que constituyen un total de siete (07), en estas unidades económicas se van a estudiar las variables Gestión de calidad y Benchmarking.

#### **Población:**

**P1:** para la variable de gestión de calidad se tiene como fuente de información a los clientes de las MYPES antes mencionada, siendo su población infinita.

**P2:** Para la variable benchmarking se tiene como fuente de información a los Gerentes de las MYPES en un numero de 7 siendo está una población es finita conocida, (Sampieri, 2010)

#### **Muestra**

**M1:** Para la variable gestión de calidad el que brindara su apreciación son los clientes, como se desconoce un monto exacto de clientes es infinita y se aplicó la formula estadística la muestra para población infinita se utilizara la siguiente formula.

**M2:** Para la variable benchmarking se tiene a los Gerentes de las empresas Hidrobiológicas que son siete (7) personas, por lo tanto es una muestra finita. Según Linares, (2013) dijo que cuando la población es menos de 50 no es necesario aplicar formula, el investigador preciso definir su muestra por conveniencia por el número exacto de la población determinada. Para la presente investigación la muestra es **n=7**

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

(Hernández, Fernández, Baltazar, 2014)

Dónde:

p = probabilidades de concurrencia: (0.5)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.5)

e= Margen de error (0.05%)

Z= Grado de Confianza (95%) valor estadístico (1.96)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2}$$
$$n = \frac{3.8416 \times 0.50 \times 0.50}{0.0025}$$
$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$



n = 384.16

n = 384

n = 384 personas

**Criterios de inclusión:**

Para las variable de gestión de calidad las características de la población son los clientes de las MYPE del sector de productos Hydrobiológicos entre los 18y 70 años, tanto hombres y mujeres.

Para la variable benchmarking la características de la población son los Gerentes que tengan un año como mínimo en el sector.

**Criterios de exclusión:**

Para la variable de gestión de calidad se excluye a los clientes que se niegan a hacer opiniones constructivas a los menores de 17 a menos.

Para la variable de benchmarking se excluye a los propietarios que no cuenten con voluntad de apoyar la investigación.

*Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio*

RUC	RAZON SOCIAL	UBICACION	ESTADO
20103000298	AGROINDUSTRIAS DEL CHIRA S.R.L.	CAL.D MZA. B LOTE. 01 Z.I ZONA INDUSTRIAL 2 PIURA - SULLANA - SULLANA	ACTIVO
20452833566	PACIFIC FRUITS S.A.C	CAL.LOS ANGELES NRO. 254 ICA - CHINCHA - CHINCHA ALTA-	ACTIVO
20484218731	SERMARSU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CALLE D, MZ. B LOTE N° 08 - 09, ZONA INDUSTRIAL MUNICIPAL N° 02, DISTRITO Y PROVINCIA DE SULLANA, DEPARTAMENTO DE PIURA.	ACTIVO
20526049820	AGROPESCA DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CAR.SULLANA - TAMBOGRANDE MZA. I LOTE. 7-9 Z.I ZONA INDUSTRIAL N°1 (ACCESO CALLE 2 -POR EL CORRALON DE CHIVO)PIURA - SULLANA - SULLANA	ACTIVO
20103000298	AGROINDUSTRIAS DEL CHIRA S.R.L.	C AL.D MZA. B LOTE. 01 Z.I ZONA INDUSTRIAL 2 PIURA - SULLANA - SULLANA	ACTIVO
20260995449	INVERSIONES PERU PACIFICO S.A	CAL.CALCIO NRO. 119 URB. LA GRIMANESA PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - CALLAO	ACTIVO
20484251861	PRODUCTORA ANDINA DE CONGELADOS S.R.L.	CAR.TAMBOGRANDE KM. 2.1 MZA. C LOTE. 05 Z.I Z. INDUSTRIAL MUNICIPAL 1 PIURA - SULLANA - SULLANA	ACTIVO

#### 4.2. Definición y operacionalización de las variables

*Matriz de operacionalización de variables*

Variabl e	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicador es	Items	Altern ativas
Gestión de Calidad	Un sistema de calidad es la estructura organizativa que comprende procedimientos, procesos y recursos necesarios previstos por el empresario, fabricante, productor o por quien brinda el servicio, para asegurar que su producto o servicio cumpla con una norma técnica y alcance la calidad esperada (Zuta y Wiese, 2013).	Objetivos	La dimensión de objetivo se medirá con su indicador es: sistema, calidad, política, servicio, estrategia, competencia. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Sistema	¿Considera que las empresas hydrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos?	Sí No No Opina
				Calidad	¿Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad?	Sí No No Opina
					¿Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador?	Sí No No Opina
				Políticas de calidad	¿Considera que la empresa donde compra los productos tiene políticas de calidad?	Sí No No Opina
				Servicio	¿Usted está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa?	Sí No No Opina
				Estrategia	¿Considera que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente?	Sí No No Opina
				Competencia	¿Considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia?	Sí No No Opina
		Sistemas	La dimensión de sistema se medirá con su indicador es: calidad, prevenir, seguridad, gestión. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación	Calidad	¿Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa?	Sí No No Opina
				Prevenir	¿El sistema que tiene la empresa de hydrobiológicos previene la contaminación del ambiente?	Sí No No Opina
				Seguridad	¿Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente?	Sí No No Opina

			directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Gestión de inocuidad	¿Considera que el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológicos?	Sí No No Opina
					¿Considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa?	Sí No No Opina

Variabl e	Definición Conceptual	Dimensio nes	Definición Operacional	Indicados	Items	Altern ativas
Benchmarking	El benchmarking es un proceso que se desarrolla de manera sistemática para la evaluación de mecanismos de trabajo, servicios y productos a través de comparaciones. Su finalidad es aportar datos de interés para la toma de decisiones, permitiendo que las empresas identifiquen cuáles son los casos de éxito y de este modo estén en condiciones de perfeccionar sus estrategias (Pérez, 2016).	Tipos	La dimensión de tipo se medirá con su indicador es: evaluación, procesos, estrategia. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Benchmarking competitivo	¿Tiene conocimiento que es benchmarking?	Sí No No Opina
					¿Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia?	Sí No No Opina
				Benchmarking interno	¿Considera que el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa?	Sí No No Opina
				Benchmarking funcional o genérico	¿Considera que el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector?	Sí No No Opina
		Técnicas	La dimensión de las técnicas se medirá con su indicador es: competencia, estrategia, comparativa, plan. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Prácticas de la compañía	¿Considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa?	Sí No No Opina
				Construye un Plan	¿Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa?	Sí No No Opina
				Compromiso	¿Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa?	Sí No No Opina
				Ejecutar	¿Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados?	Sí No No Opina

### **4.3. Técnicas e Instrumentó**

#### **Técnica:**

Para Las técnicas de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con el cual se formularon las preguntas para ambas variables en un total de 20 preguntas (Valderrama, 2009)

#### **Instrumento:**

El presente instrumento es una herramienta que contiene los datos formulados para realizar el conjunto de preguntas dirigidas a los gerentes y clientes a fin de conocer la opinión sobre las características de las variables acotadas. Esta herramienta es cuantitativa permite el análisis de los datos obtenidos de la población denominada tamaño muestral donde para la gestión de calidad se obtuvo datos de 384 clientes y de la variable Benchmarking se obtuvieron datos de 7 gerentes. Valderrama, (2009)

### **4.4. Plan de análisis**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, una vez obtenida la información, se analiza, tabuló y graficó de acuerdo a cada variable y dimensiones estipuladas. Se empleó la estadística de tipo descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes necesarios. Seguidamente la interpretación de datos obtenidos a través del cuestionario, instrumento que fue validado con el método juicio de tres expertos, para luego realizar el análisis con el programa SPSS versión 22 y Microsoft office Excell 2010 y discutir con los diferentes autores de la investigación, con las cuales se obtendrá las conclusiones (Rado, 2016).

#### 4.5. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018?	Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES en el sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.	a) Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.	Gestión de Calidad	Tipo De Investigación: Descriptiva Nivel De Investigación: Cuantitativa Diseño: No Experimental, Corte Transversal
			b) Conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.		Universo O Población:  384 Clientes De Las Mype Para La Variable Gestión De Calidad.
			c) Determinar los tipos de benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.	Benchmarking	07 Mype Para La Variable Benchmarking
			d) Describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.		

#### 4.6. Principios éticos

Según Uladech (2016) en su Código de Ética para la Investigación versión 001, indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fue:

- **Protección a las personas.** - las personas que actúan en una investigación deben de tener especial cuidado en proteger la calidad humana, la dignidad, privacidad y ser confidente.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - dirigida exclusivamente a ver la conducta del investigador el cual debe ceñirse reglas éticas.
- **Justicia.** - este principio se centra en el reconocimiento de la razonabilidad, la equidad y ser equitativo.
- **Integridad científica.** - que el investigador es la persona que debe de ser relevantes en todas sus acciones evitar y declarar daños, riesgos que afecte al proyecto
- **Consentimiento informado y expreso.** - el titular de esta investigación debe conservar los datos de forma libre e inequívoca y especifica en el desarrollo del trabajo de investigación.



## V. RESULTADOS

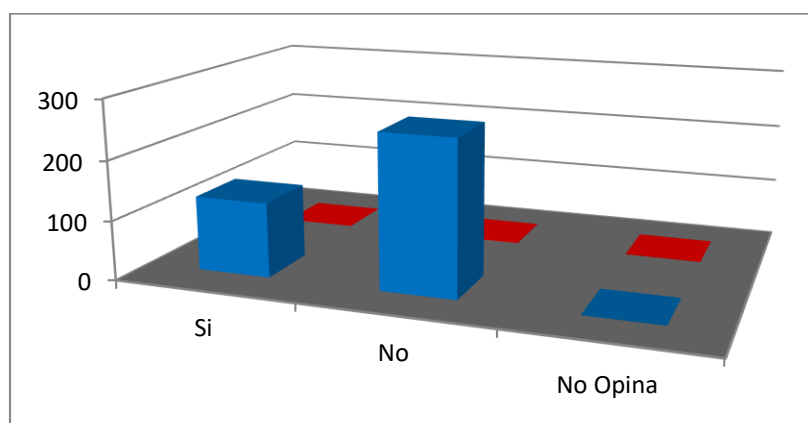
### 4.1. Resultado

#### 1.1.

**Tabla 1**  
**Considera que las empresas hidrobiológicas tienen un sistema de calidad**  
**Para el mantenimiento de los productos**

Considera que las empresas hidrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos	Cantidad	Porcentaje
Si	126	33%
No	258	67%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 1:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si las empresas hidrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos

#### **Interpretación:**

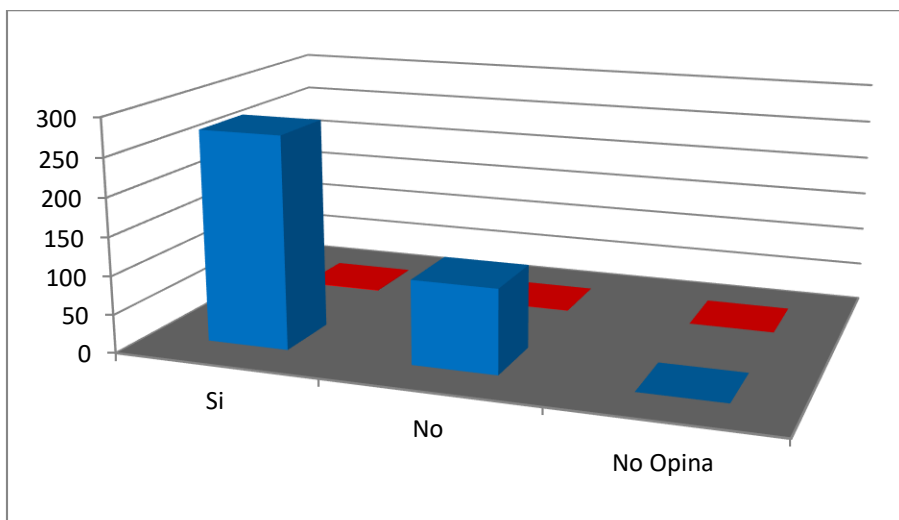
Según se observa en la tabla 1 de los encuestados el 67% considera que las empresas hidrobiológicas no tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, y el 33% de clientes mencionan que las empresas hidrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos.

**Tabla 2**  
**Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para**  
**El mejoramiento de calidad**

Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	275	72%
No	109	28%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 2:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre conocer si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad

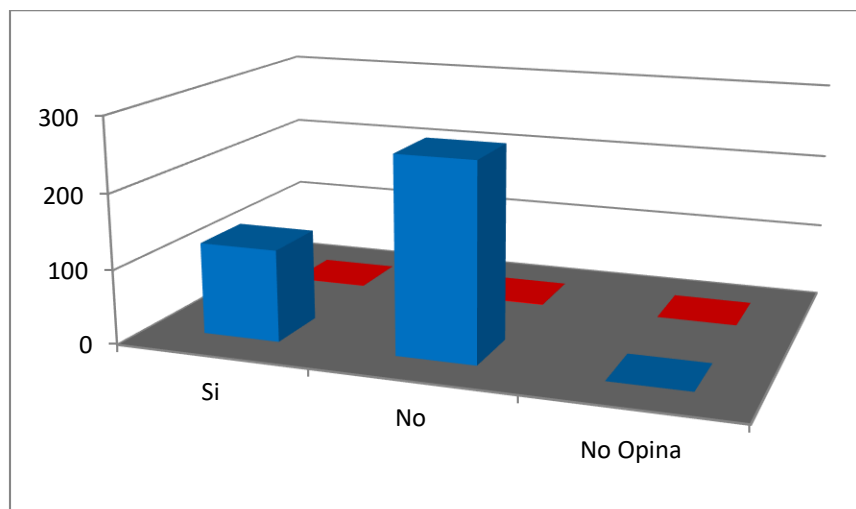
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 2 de los encuestados el 72% conoce que la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad, y el 28% no conoce que la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad.

**Tabla 3**  
**Tiene conocimiento si el objetivo de la empresa es**  
**Responsabilidad del administrador**

Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador	Cantidad	Porcentaje
Si	123	32%
No	261	68%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 3:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 3 de los encuestados el 68% considera que no tiene conocimiento que los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador, y el 32% tiene conocimiento que los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador.

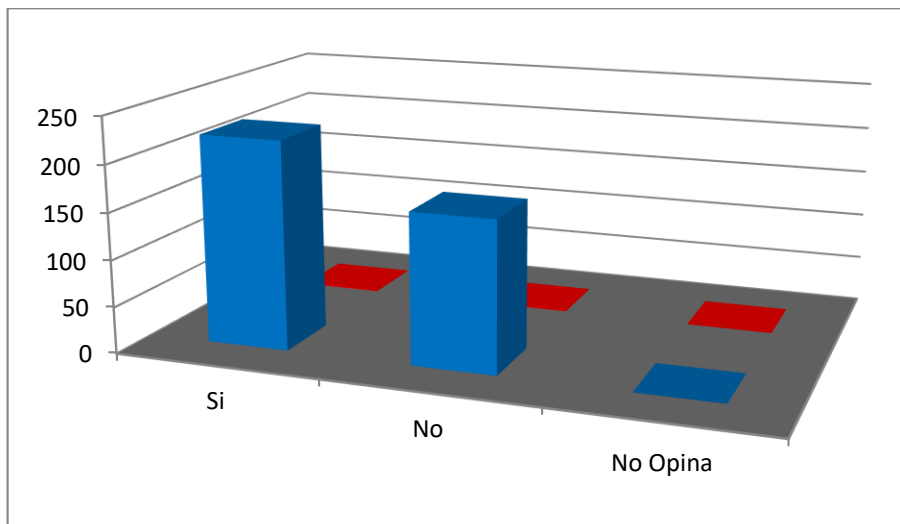
**Tabla 4**

***Considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad***

Considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	223	58%
No	161	42%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 4:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 4 de los encuestados el 58% considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad, y el 42% considera que la empresa donde compra los productos no tienen políticas de calidad.

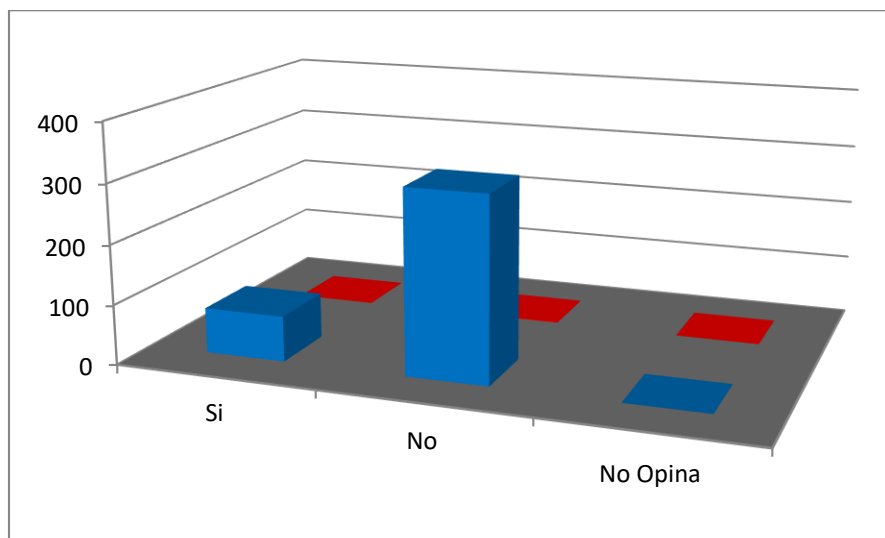
**Tabla 5**

***Usted está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa***

Usted está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	76	20%
No	308	80%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 5:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa

**Interpretación:**

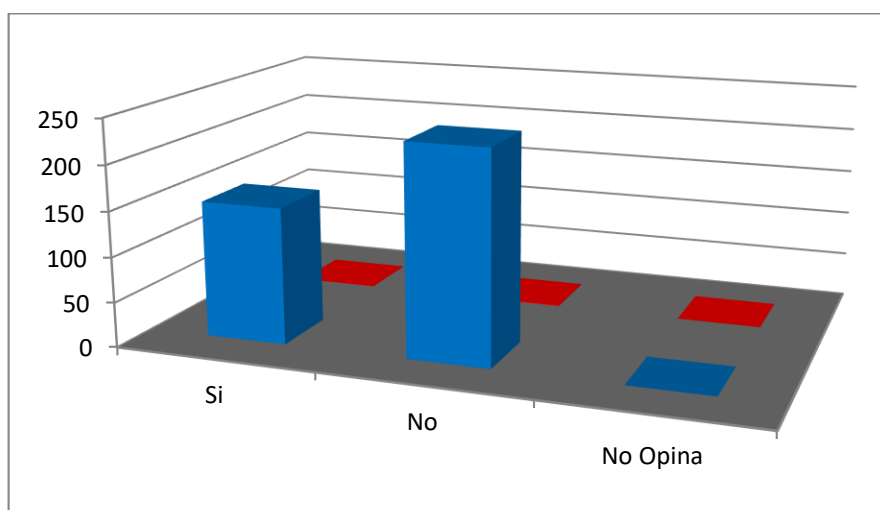
Según se observa en la tabla 5 de los encuestados el 80% considera que no está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa, y el 20% está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa.

**Tabla 6**  
**Considera que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a Usted como cliente**

Considera que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente	Cantidad	Porcentaje
Si	151	39%
No	233	61%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 6:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente

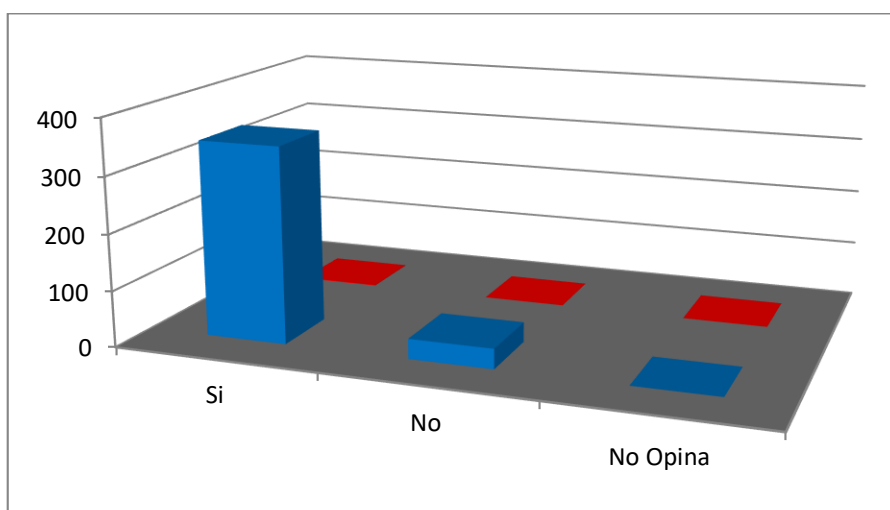
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 6 de los encuestados el 61% considera que las estrategias establecidas por la empresa no le favorecen como cliente, y el 39% manifiesta que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen como cliente.

**Tabla 7**  
**Considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito**  
**Frente a la competencia**

Considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia	Cantidad	Porcentaje
Si	348	91%
No	36	9%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
 Elaboración: Propia



**Figura 7:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia

**Interpretación:**

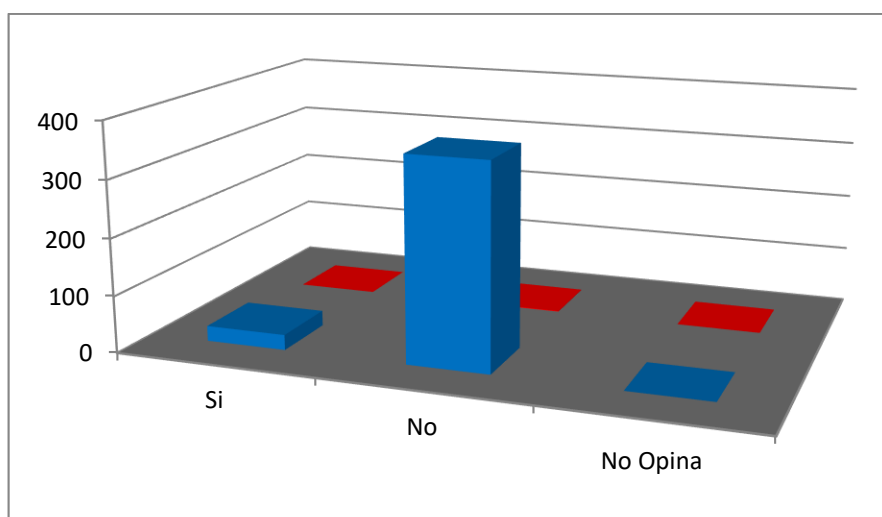
Según se observa en la tabla 7 de los encuestados el 91% considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia, y el 09% considera que la empresa donde compra sus productos no tiene éxito frente a la competencia.

**Tabla 8**  
**Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa**

Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	27	7%
No	357	93%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 8:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 8 de los encuestados el 93% considera que no conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa, y el 07% considera que conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa.

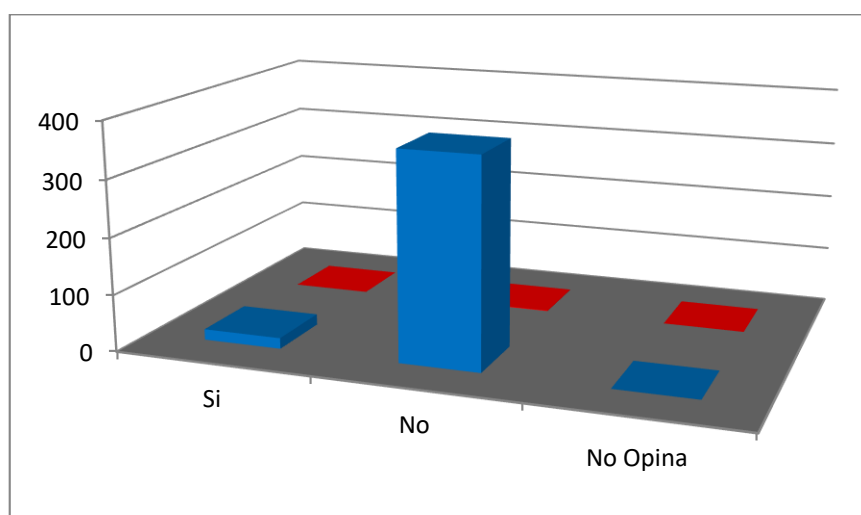


**Tabla 9**  
**El sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos previene la contaminación del ambiente**

El sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos previene la contaminación del ambiente	Cantidad	Porcentaje
Si	19	5%
No	365	95%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 9:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si el sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos previene la contaminación del ambiente

**Interpretación:**

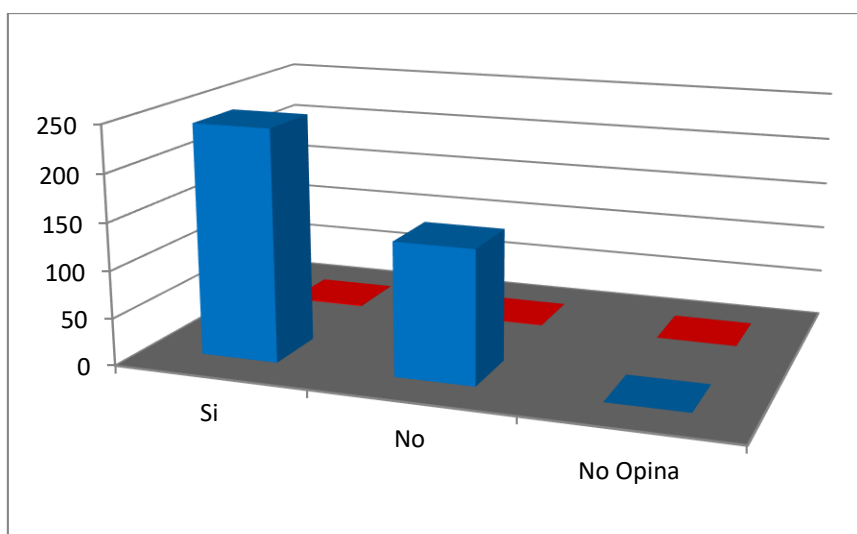
Según se observa en la tabla 9 de los encuestados el 95% considera que el sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos no previene la contaminación del ambiente, y el 05% considera que el sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos previene la contaminación del ambiente.

**Tabla 10**  
**Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente**

Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente	Cantidad	Porcentaje
Si	244	64%
No	140	36%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 10:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente

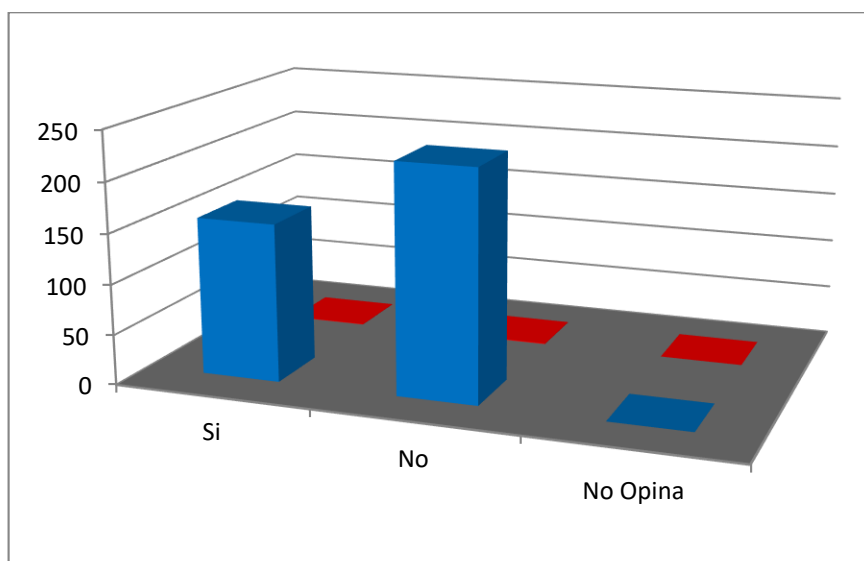
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 10 de los encuestados el 64% considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente, y el 36% considera que el sistema no brinde seguridad al personal en caso de accidente.

**Tabla 11**  
**Considera que el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para**  
**Las empresas hidrobiológicas**

Considera que el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológicas	Cantidad	Porcentaje
Si	157	41%
No	227	59%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
 Elaboración: Propia



**Figura 11:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológicas

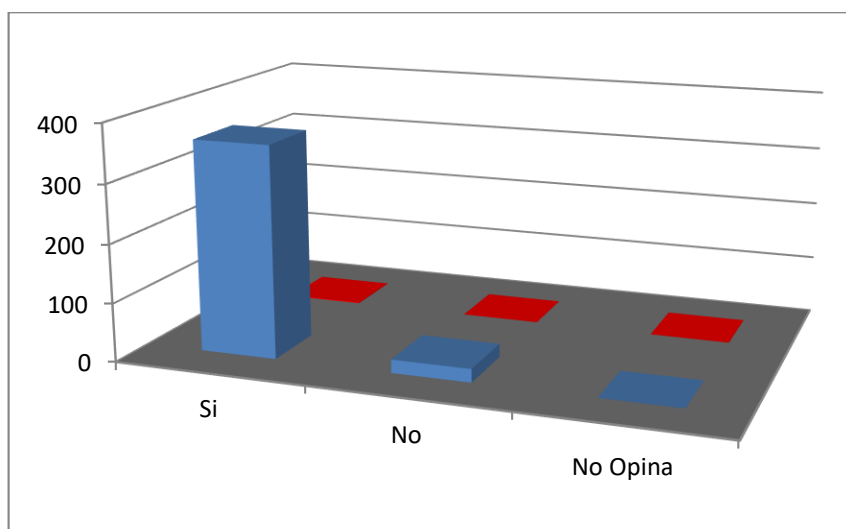
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 11 de los encuestados el 59% considera que el sistema de gestión ISO 22000 no son las mejores para las empresas hidrobiológicas, y el 41% considera que el sistema de gestión ISO 22000 son las mejores para las empresas hidrobiológicas.

**Tabla 12**  
**Considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar**  
**Los objetivos a la empresa**

Considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	361	94%
No	23	6%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
 Elaboración: Propia



**Figura 12:** Gráfico de barras sobre que representan el resultado los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa

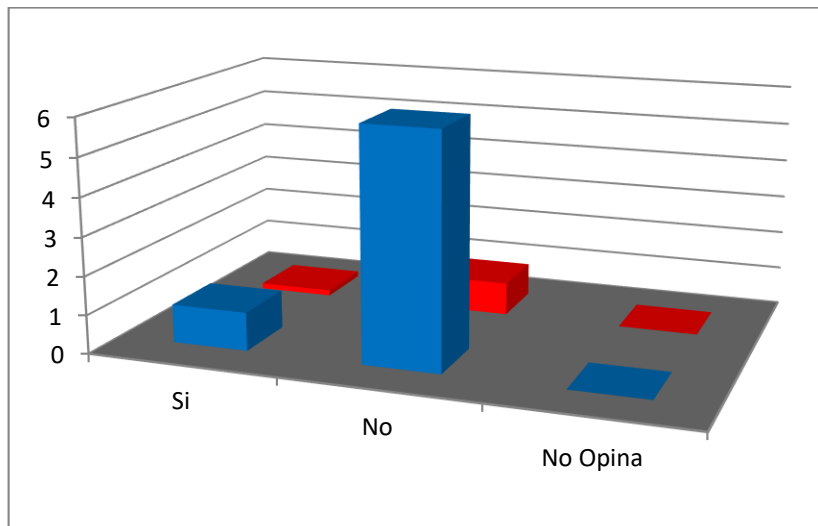
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 12 de los encuestados el 94% considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa, y el 06% considera que los sistemas de gestión de calidad no ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa.

**Tabla 13**  
**Tiene conocimiento que es benchmarking**

Tiene conocimiento que es benchmarking	Cantidad	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 13:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si tiene conocimiento que es benchmarking

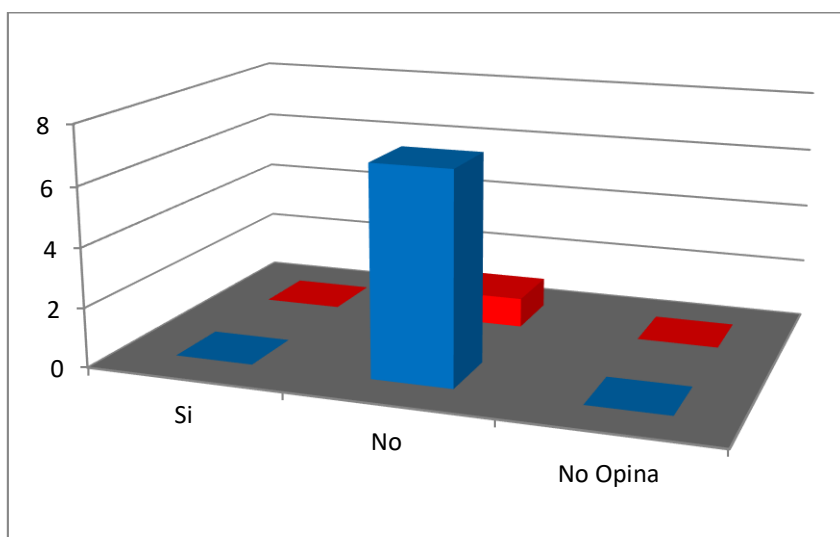
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 13 de los encuestados el 86% considera que no tiene conocimiento que es benchmarking, y 14% considera que tiene conocimiento que es benchmarking.

**Tabla 14**  
**Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación**  
**De la competencia**

Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 14:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 14 de los encuestados el 100% considera que no aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia.

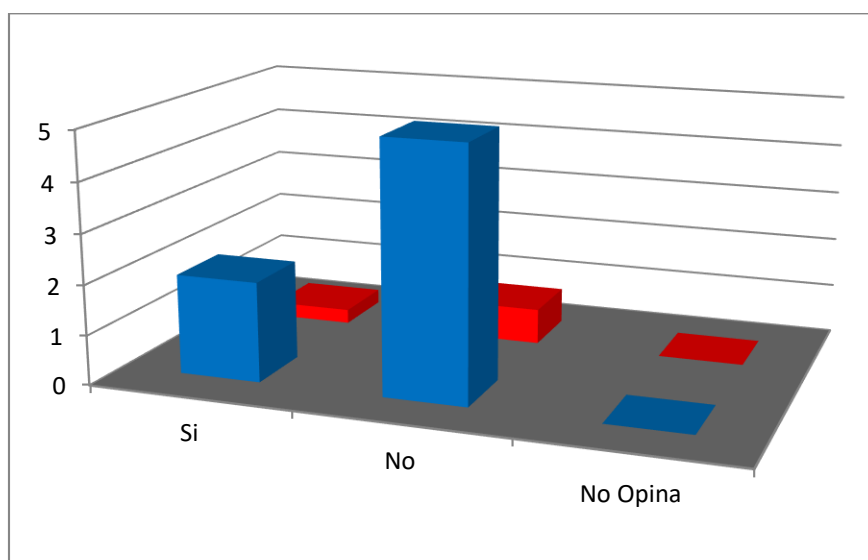
**Tabla 15**

**Considera el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa**

Considera el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 15:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa

**Interpretación:**

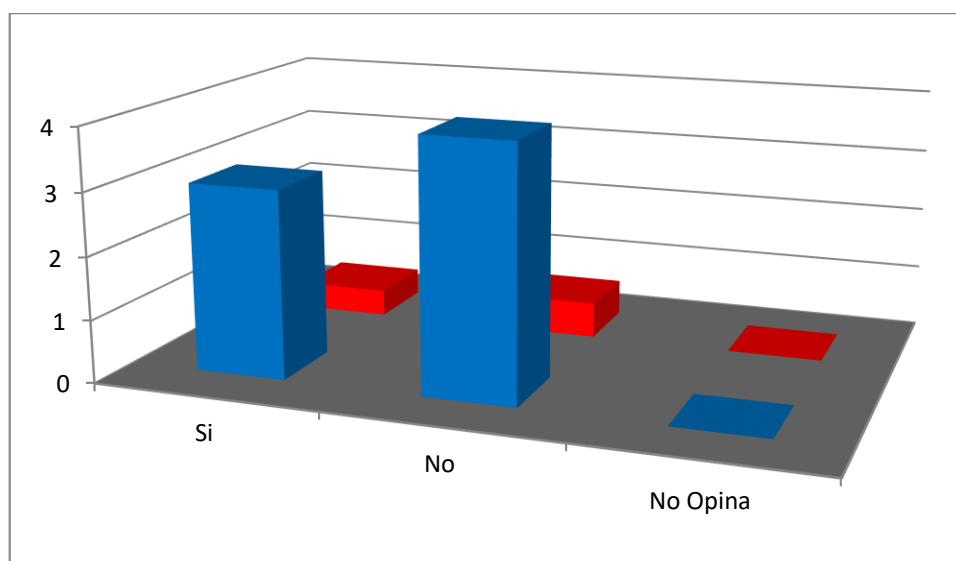
Según se observa en la tabla 15 de los encuestados el 71% considera que el benchmarking interno no es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa, y el 29% considera que el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa.

**Tabla 16**  
**Considera el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar**  
**Con empresas líderes del mismo sector**

Considera el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector	Cantidad	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 16:** Gráfico de barras sobre si el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 16 de los encuestados el 57% considera que el benchmarking funcional no es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector, y el 43% considera que el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector.



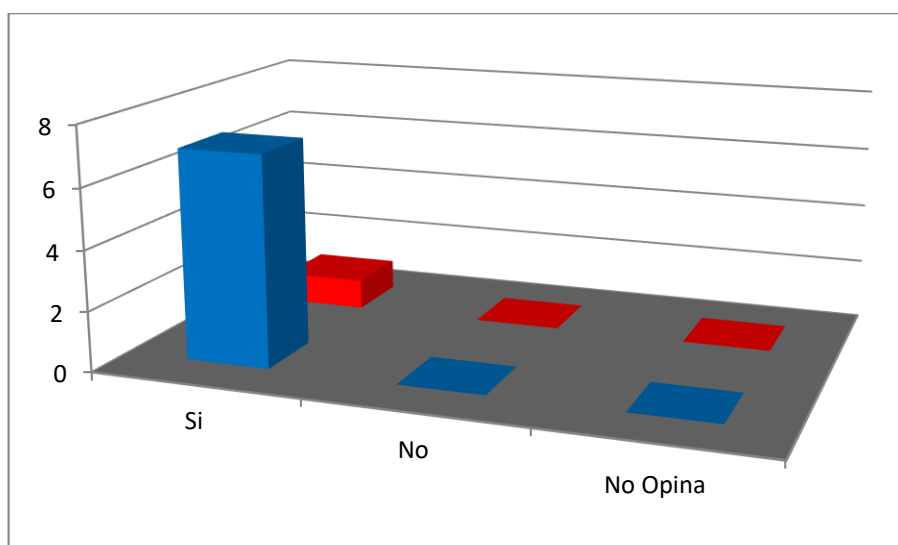
**Tabla 17**

**Considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia  
Para implementar en tu empresa**

Considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 17:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa

**Interpretación:**

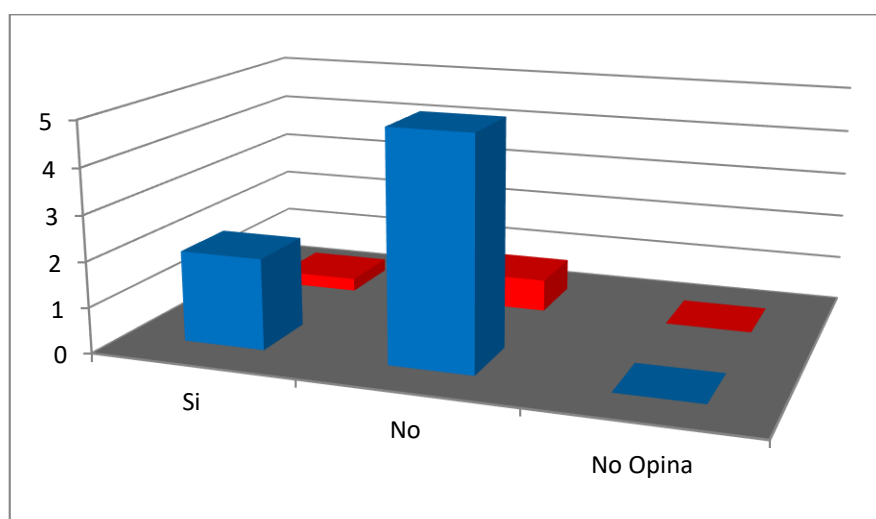
Según se observa en la tabla 17 de los encuestados el 100% considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa.

**Tabla 18**  
**Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones**  
**Y reducir el riesgo en su empresa**

Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 18:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa

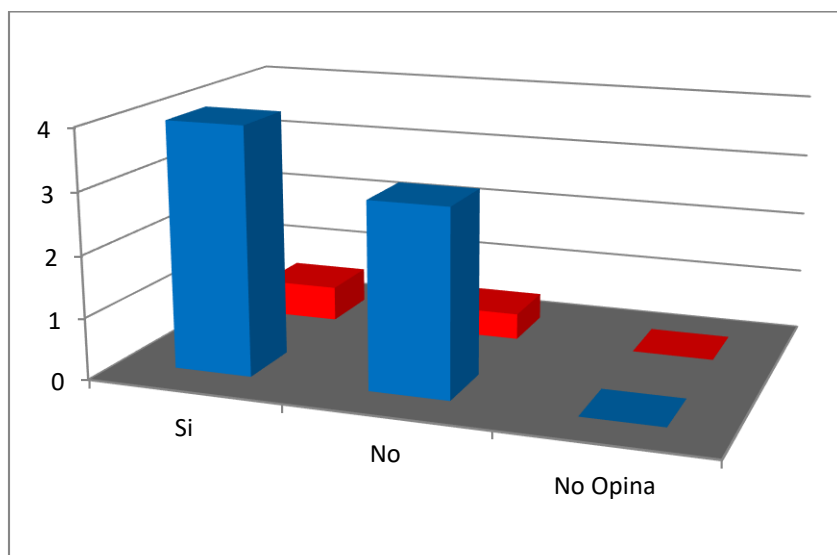
**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 18 de los encuestados el 71% considera que no realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa, y el 29% considera que realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa.

**Tabla 19**  
**Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa**

Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 19:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 19 de los encuestados el 57% considera que realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa, y el 43% considera que no realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa.

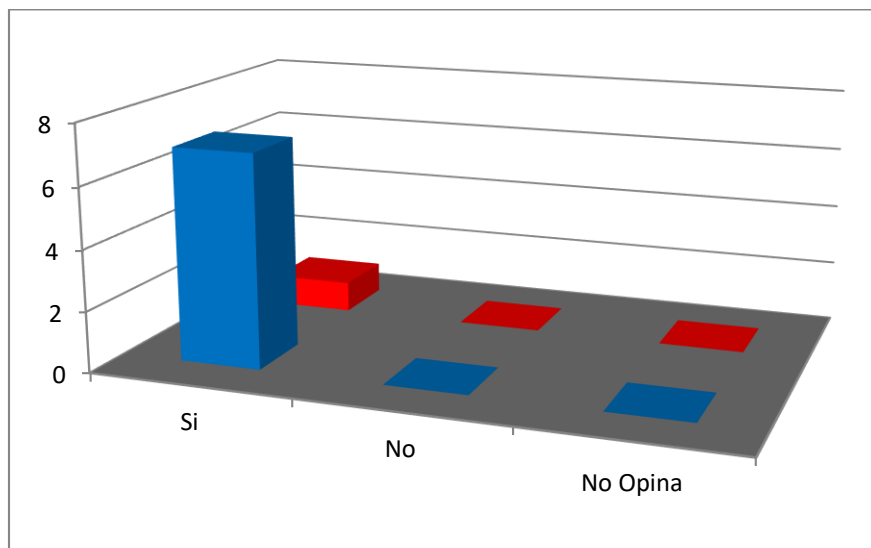
**Tabla 20**

***Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados***

Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados	Cantidad	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
No Opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 20:** Gráfico de barras que representan el resultado sobre si ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla 20 de los encuestados el 100% considera que ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados.

## **1.2. Análisis de Resultados**

Según se observa en la tabla 1 de los encuestados el 67% considera que las empresas hydrobiológicas no tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, significa que los gerentes indica que las empresas no tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, lo que coincide con (Marchan, 2015), la gestión de calidad en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, ha ido evolucionando, ya que las empresas de este rubro han innovado sus técnicas de impresión y la calidad en la atención, haciendo partícipe de esto a sus colaboradores, y de otra parte ( Mateo, 2014) la gestión de calidad indico dar sistemas de gestión de calidad a las Mypes puedan implementar para mejorar los procesos y le permitan mayor flexibilidad y rentabilidad.

Según se observa en la tabla 2 de los encuestados el 72% conoce que la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad, significa que la mayoría de clientes indica que las empresas en investigación tienen objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad, lo que coincide con (Farfán, 2015), además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos de mejoramiento de calidad que se proponen en un plazo determinado, y tiene coincidencia con (Mateo, 2014) si el compromiso de la organización es “brindar un servicio oportuno”, entonces los objetivos deben de ser tal que ayuden a cumplir con ese compromiso. Da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hydrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 3 de los encuestados el 68% considera que no tiene conocimiento que los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador, significa que la mayoría de cliente indica que no tiene conocimiento que los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador, lo que no coincide con (Mateo, 2014) la determinación de estos objetivos es responsabilidad de la alta dirección de la organización, se recomienda tener en cuenta la opinión de los responsables de los departamentos implicados, pues ante todo, los objetivos han de poder llegar a alcanzarse, y estas opiniones serán imprescindibles para conocer los recursos que requerirán los objetivos planteados, y no coinciden con (Carrera & Ramírez, 2018) quienes concluyeron que los objetivos de calidad comprendido a la dirección general del liderar del sistema de gestión de calidad para obtener resultados efectivos. Da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 4 de los encuestados el 58% considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad, significa que la mayoría de clientes indica que la empresa donde adquiere los productos hidrobiológicos tiene política de calidad, lo que coincide con (Gualpa, 2015), quien concluyo que se planteó la elaboración de los manuales de calidad y de procedimientos con el fin de generar herramientas útiles y de fácil manejo para estandarizar las políticas y los lineamientos de la organización en el desarrollo de las actividades diarias, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, además coincide con (Mateo, 2014) por consiguientes en este punto quisiera agregar que la política de calidad, y por ende los objetivos de calidad, deben

de estar alineados con la misión y visión de la organización y contar con políticas de calidad. Da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 5 de los encuestados el 80% considera que no está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa, significa que la mayoría de clientes indica que no está satisfecho con los productos y servicios que le brindan estas empresas, lo que coincide con (Farfán, 2015) en conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal, y no coincide con (Mateo, 2014) en este sentido, si se desea “aumentar los ingresos”, Ganar más prestigio” entonces no es posible lograr esto “Manteniendo un tiempo de entrega de 5 días” o “Manteniendo un Índice de Satisfacción del Cliente en 85%”. Estos “objetivos estancados” citados anteriormente serían, más bien, valores o parámetros de los procesos que son necesarios mantener a un nivel determinado para lograr consistencia en el resultado que se está obteniendo. Da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 6 de los encuestados el 61% considera que las estrategias establecidas por la empresa no le favorecen como cliente, significa que la mayoría de clientes indica que las estrategias establecidas por la empresa no le favorecen como

cliente, lo que coincide con (Cunya, 2017), quien concluyo que el 44% considera que las estrategias de calidad del IESTP a veces se desarrollan mediante la identificación y priorizan de los procesos clave como el aprendizaje, tutoría, y formación de valores, y no coincide con (Mateo, 2014) además las estrategias se deben establecer acciones y actividades que cambien, de cierto modo, la forma de operar algunas cosas dentro de la organización. Vuelvo y reitero lo antes ya mencionado “Para lograr resultados diferentes, se deben de hacer cosas diferentes”, el cual da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 7 de los encuestados el 91% considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia, significa que la mayoría de clientes manifiesta que la empresa donde adquiere sus productos tienen éxito frente a la competencia del mismo rubro, lo que coincide con (Paladines 2018) quien una de sus conclusiones menciona sobre la aplicación de la norma ISO: 900:2015, con el Sistema de Gestión de Calidad obteniendo resultados favorables al cliente incidiendo en la satisfacción , ventajas comerciales, mayor posicionamiento, mejores rendimientos en los costos el cual da respuesta al objetivo específico: Identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 8 de los encuestados el 93% considera que no conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa, significa que la mayoría de clientes manifiesta que no conoce cuál es el sistema de calidad que tiene las empresas



hidrobiológicas, lo que no coincide con (Reto, 2015), todos los integrantes del nuevo sistema de Gestión de calidad deben tener conocimiento y trabajar bajo la dualidad de funciones y plasmar en cada decisión del nuevo paradigma. Los estándares de calidad como BPM, HACCP, BRC y los conceptos del ISO 9001; se mantienen tal cual, ya que el nuevo sistema de gestión no los reemplaza, y la implementación de este sistema de fusión de responsabilidades tanto en las plantas agroindustriales, como en las procesadoras de consumo humano indirecto mejora sus procesos productivos, además contrasta con Rojas (2017) quien concluyo que pero no cuentan con un sistema donde recolectan información sobre las necesidades, preferencias y gustos de sus clientes, el cual da respuesta al objetivo específico: Conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 9 de los encuestados el 95% considera que el sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos no previene la contaminación del ambiente, significa que la mayoría de clientes está convencido que los sistemas que tienen estas empresas no previenen la contaminación del medio ambiente, los resultados obtenidos son cercanos con (Marchan, 2015) quien concluyo que los negocios de imprentas han mejorado sus técnicas de impresión, con mejor comunicación con sus clientes externos, por otra parte precisa que se comprometen a fortalecer las capacidades de sus colaboradores internos, mejorando el servicio, y previniendo la contaminación del medio ambiente y el de los trabajadores por el uso de los diferentes tinturas para la aplicación de impresión. Se respuesta al segundo objetivo específico.

Según se observa en la tabla 10 de los encuestados el 64% considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente, significa que la mayoría de clientes manifiesta que el sistema le brinde seguridad al personal en caso de accidente, lo que coincide con (Marchan, 2015), la gestión de calidad en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, ha ido evolucionando, ya que las empresas de este rubro han innovado sus técnicas de impresión y la calidad en la atención, haciendo partícipe de esto a sus colaboradores e implementando un sistema de seguridad para el personal, además contrasta con Correa & Pérez (2017) quienes concluyeron que no cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, debido que en los 8 lineamientos han obtenido un nivel de cumplimiento del 12,99%, la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en la empresa C&M ENGINEERING S.A.C., el cual da respuesta al objetivo específico: Conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 11 de los encuestados el 59% considera que el sistema de gestión ISO 22000 no son las mejores para las empresas hidrobiológicos, significa que la mayoría de clientes manifiesta que el sistema de gestión ISO 22000 no son las adecuadas y mejores para éstas empresas, ya que existen mejores sistemas de calidad, lo que no coincide con (Montes, 2018), El objeto de la inocuidad de los alimentos se orienta a la presencia de peligros en los productos alimenticios. Por esta razón, la cobertura de este sistema de gestión es la cadena alimentaria, es decir, desde los productores de alimentos para animales, hasta los fabricantes de los alimentos procesados, transporte, distribución y centros de expendio, entonces de manera similar

que en los casos anteriores, este sistema de gestión se basa en el ciclo de mejora continua y de acuerdo con lo expuesto, el alcance esencial de la norma es la cadena alimentaria, pero no coincide con Carrera & Ramírez (2018) quienes concluyeron que la propuesta de mejora desarrollada para la certificación corporativa de la empresa, el cual da respuesta al objetivo específico: Conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 12 de los encuestados el 94% considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa, significa que la mayoría de clientes manifiesta que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos de la empresa, lo que coincide con (Rodríguez, 2016), la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, y coincide con (Reto, 2015) el nuevo sistema de gestión permitió estandarizar los procesos, establecer pautas para el manejo de herramientas de calidad, a fin de lograr mejorar la eficiencia de los procesos de la empresa PROANCO SRL, para el logro de mejores resultados, sea el elevar los volúmenes de producción y cumplir con los estándares de calidad establecidos por los clientes; todos los integrantes en cada decisión del nuevo paradigma. El cual da respuesta al objetivo específico: Conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 13 de los encuestados el 86% considera que no tiene conocimiento que es benchmarking, significa que la mayoría de propietarios

manifiesta que no tiene conocimiento y menos conoce que es benchmarking, lo que no coincide con (Rodríguez, 2016), quien concluyo que la mayoría de las MYPES usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones, y no coincide con (Aching & Viracocha, 2017) quienes concluyeron que si es necesario la aplicación del benchmarking para el área de producción de calzado, El 86.36% de los empleados de las microempresas de calzado indican que siempre se cuanta con la materia prima adecuada y en las cantidades optimas, el cual da respuesta al objetivo específico: Determinar los tipos de benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 14 de los encuestados el 100% considera que no aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que las empresas hidrobiológicas no aplican benchmarking para realizar evaluación de la competencia. Resultado discrepante con (Aching & Viracocha, 2017) quien afirma que la empresa que aplica Benchmarking mejora las herramientas de distribución, los procesos productivo, el recurso humano incrementa sus resultados, y están en condiciones de formular y aplicar estrategias para seguir mejorando el área de producción siendo así más competitiva una organización. Con ello se da respuesta al tercer objetivo específico.

Según se observa en la tabla 15 de los encuestados el 71% considera que el benchmarking interno no es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que el benchmarking interno no es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y

eficaces dentro de la empresa, lo que no coincide con (Pérez, 2016), incluso, en las corporaciones más grandes, puede desarrollarse el benchmarking interno, estudiando sus diferentes departamentos o áreas. En el terreno de la informática, el benchmarking consiste en la comparación del resultado tras la ejecución de uno o varios programas informáticos en una computadora, analizando el rendimiento de elementos específicos para poder realizar la comparación en otros equipos similares, además contrasta con Rey (2011) quien concluyo que el objetivo principal del benchmarking interno es diferenciar los distintos estándares de los desarrollos internos de la empresa, y cuando las empresas identifican sus mejores prácticas comerciales; se van a dar cuenta de los grandes beneficios de este tipo de benchmarking, y el poder de pasar la información a otras partes de la empresa, el cual da respuesta al objetivo específico: Determinar los tipos de benchmarking en las MYPES del sector de productos hydrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 16 de los encuestados el 57% considera que el benchmarking funcional no es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que el benchmarking funcional no es una buena estrategia para aplicar en las empresas y esperar ser líder en el mercado del mismo rubro, lo que no coincide con (Peñalosa, 2015), el benchmarking funcional es aquel que comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que podrían ser y no son competidoras directas de su organización. El objetivo del benchmarking funcional es identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que posea una reputación de excelencia en el área específica que se esté sometiendo a benchmarking, el cual da respuesta al objetivo específico: Determinar los tipos de benchmarking en

las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 17 de los encuestados el 100% considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en su empresa, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que tiene pensado que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en su empresa, Resultados obtenidos discrepan con (Llontop & Rimarachin, 2016) en su investigación concluyeron el Benchmarking ayuda a mejorar los diferentes procesos y en especial las ventas que mejora sus niveles, pero no precisa sobre analizar a la competencia en estos componente. Con ello se da respuesta al cuarto objetivo específico.

Según se observa en la tabla 18 de los encuestados el 71% considera que no realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que no tiene un plan estratégico para superar y mejorar las practicas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa, lo que no coincide con (Uriarte, 2018), quien concluyo que el diseño de la estrategia de Benchmarking se reforzara el posicionamiento de marca del Lucky Star Apart Hotel porque es importante establecer una buena imagen corporativa que nos permita maximizar y optimizar nuestra imagen social; en materia hotelera en nuestra localidad cada vez existe una mayor competencia con la aparición de nuevos hoteles que llegan al mercado con estándares de calidad los cuales han hecho evolucionar al mercado logrando expectativas de la población en general, que espera un mejor servicio, mejores instalaciones, mayor calidad en los productos, y no coincide con

(Pérez, 2016) su finalidad es aportar datos de interés para la toma de decisiones, permitiendo que las empresas identifiquen cuáles son los casos de éxito y de este modo estén en condiciones de perfeccionar sus estrategias, además puede decirse que el benchmarking consiste en la obtención de información útil que luego se emplea en una mejora de los procesos, el cual da respuesta al objetivo específico: Describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 19 de los encuestados el 57% considera que realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa, significa que la mayoría de propietarios manifiesta que realiza comparaciones para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa con la finalidad de mejorar, lo que coincide con (Olivier, 2017), antes de llevar a cabo el plan que has diseñado, debes asegurarte que todas las personas involucradas en tu proyecto de emprendimiento estén seriamente comprometidas con llevar y mejorar estas prácticas que aprendieron a través de la evaluación comparativa, el cual da respuesta al objetivo específico: Describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

Según se observa en la tabla 20 de los encuestados el 100% considera que ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados, significa que todo el propietario de la empresa ejecuta los planes trazados y supervisa los resultados de la empresa, lo que coincide con (Hillier, 2014), quien concluyo que es importante que establezcas un plan y un esquema donde se especifiquen las estrategias, tácticas y soluciones que realizarás. De esta forma, las técnicas de Benchmarking darán resultado

y mejorarán al éxito; reduciendo el riesgo, y no coincide con (Vargas, 2015) no cuentan con un plan de control de limpieza y desinfección de las mismas, siendo factores que influyen en el desarrollo de los microorganismos y fomentan la aparición de enfermedades, se determinó que el 76 % de las embarcaciones pesqueras artesanales, no tiene un plan de control de plagas, no obstante, el mal uso de éstas ha provocado el desarrollo de plagas en las embarcaciones pesqueras artesanales, el cual da respuesta al objetivo específico: Describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Respecto a los objetivos de gestión de calidad que se utilizan las MYPES del sector productos Hidrobiológicos en la provincia de Sullana se identificaron que las empresas compran sus productos para tener éxito frente a la competencia; se centran en el mejoramiento de la calidad de los productos; aplican políticas de calidad para la compra de productos. De otra parte, las MYPES no están satisfechas con los productos y servicios que le brindan las empresas proveedoras; no tienen conocimiento si los objetivos es responsabilidad de los clientes de la empresa o del Gerente no tiene un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, finalmente no tienen estrategias establecidas en favor del cliente.



Los sistemas de gestión de calidad se conoció que estos sistemas ayudan alcanzar los objetivos empresariales brindan la seguridad al personal en caso de accidentes; no tienen sistemas de prevención hacia la contaminación del medio ambiente, no conocen cual es el sistema de calidad que aplica la empresa; consideran que los sistemas de gestión de calidad ISO 22000 no son los mejores para las empresas Hydrobiológicas.

Se concluye que los tipos de Benchmarking que utilizan las empresas de productos Hydrobiológicos se determinó que no realizan el tipo de benchmarking competitivo al no evaluar a la competencia; así mismo no tiene una precisión de conocimiento de lo que es Benchmarking funcional genérico; manifestaron que no es una buena estrategia entre empresas que lideran el mismo sector.

Las técnicas e Benchmarking en las MYPES del sector de productos Hydrobiológicos se describe la técnica de la práctica de la compañía abalizan las actividades de la competencia para implantar por mejorar en la organización. Las técnicas de plan ejecutor aplican supervisan a los resultados sin embargo en relación a construcción de normas no realizan un plan de estrategia para superar las prácticas de solución y reducir el riesgo en la empresa; las técnicas del compromiso realizan evaluaciones comparativas que les permite mejorar a las empresas.

## **5.2. Recomendaciones**

- Contar con un buen sistema o análisis de datos para controlar la satisfacción del cliente y así poder tener un mejor control de los problemas, y de ese modo mejorar su atención y brindar buenos productos y servicios al cliente.
- A los propietarios capacitarse en las nuevas técnicas de benchmarking para utilizar y mejorar sus empresas.

## **Aspectos Complementarios**

### **Propuesta de Mejora**

#### **Justificación de Propuesta**

Finalmente la investigación se justifica porque se considera de suma importancia de diseñar una propuesta de mejora ya que podrá apoyar a la mejora en el en la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES del sector productos hydrobiológicos, por tal motivo se brindará una alternativa en cada variable y será beneficioso para los dueños propietarios de las MYPES ya que si se logra identificar cual es la deficiencia de calidad y se buscará diferentes alternativas para solucionar los problemas y buscar las mejores oportunidades que se vayan a presentar por ello es necesario contar con un sistema de calidad.

**Propuesta:**

<b>CAUSAS EN LA EMPRESA</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
No tiene un sistema de gestión de calidad	Buscar alternativas adecuadas y correctas para implementar un sistema de calidad del producto y servicio brindado a los clientes.	Gerente / Administrador
Falta de un plan estratégico para el mejoramiento de la calidad.	Elaborar y crear un plan estratégico con todos los requisitos, objetivos, políticas, estrategias bien establecidas y definidas por áreas para cada puesto de trabajo, con la finalidad de tener un mejor control y supervisión.	Gerente / Administrador / Personal de la empresa
Falta de un sistema de cuidado del medio ambiente.	Implementar un sistema de medio ambiente (cuidado del río Chira, contaminación del medio ambiente); establecer y definir reglas con respecto a los desechos de los productos.	Gerente / Administrador / Personal de la empresa
No hace uso de las nuevas técnicas de benchmarking	Capacitar y dar a conocer el uso, beneficios y sobre todo las técnicas del benchmarking, con la finalidad de mejorar las empresas.	Gerente / Administrador / Personal de ventas

## Referencias Bibliográficas

- Aching, D. & Viracocha, W. (2017). "Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga". Tesis para optar al título de Ingeniería Comercial. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Agurto, S. (2015). "La responsabilidad social de las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana". Tesis para optar el título Profesional en Ciencias Administrativas. Universidad de Piura, Piura.
- Anónimo, (2015). *La calidad en los procesos de producción*. Weblog Blog Calidad ISO
- Arana, G. y Camisón, C. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Publicaciones Universidad de Deusto.
- BCRP, (2018). *Bancos del Perú elevan proyección de crecimiento de la economía para este año y el 2019*. América Economía.
- BCR, (2017). *Reporte de inflación Marzo 2017*. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2017-2018 (pág. 5).
- Briceño, R. y Ortiz, R. (2012). *Principios de buen gobierno corporativo*. Disponible en: <http://www.exalmar.com.pe/wp-content/uploads/2016/05/Copia-de-MemoriaSMVExalmar2012final20032012.pdf>
- Campodónico, H. (2016). *¿Solo las MYPES salvarán al Perú?*. Recuperado el 30 de mayo de 2017 en: <http://larepublica.pe/impresia/opinion/732722-solo-las-mypes-salvaran-al-peru>
- Carrera, L. & Ramírez, J. (2018). "Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad de la empresa: Unión cementera nacional UCEM – planta

*Chimborazo bajo la norma técnica ISO 9001:2015*". Tesis para optar el título de Maestría en Gestión de Calidad y Productividad. Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador.

Castagnola, A. (2016). "La gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el distrito de supe puerto 2015". Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho.

Castillo, M. (2017). *Benchmarking*. Blog organizacional en el Perú.

Uladech, (2016) Código de Ética para la Investigación versión 001. *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica*, de fecha 25 de enero de 2016. ULADECH

Córdova, T (2016). "*Caracterización de marketing y rentabilidad en las MYPE de servicios rubro restaurantes del distrito de Castilla – Piura 2016*". Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura,

Correa, C. y Pérez, L. (2017). "*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, para minimizar los factores de riesgos y accidentes laborales de la empresa C&M Engineering S.A.C.*". Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Cueva, T. (2012). *Piura: En 44% se redujo desembarque de productos hidrobiológicos*. RPP Noticias en línea.

Cunya, E. (2017). "*Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del distrito de Sullana, año 2017*". Tesis

para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Chávez, P. (2012). *Recursos hidrobiológicos*. Recuperado el 20 de junio de 2017 en Blog.

Díaz, P. (2009). *Gestión de la Calidad del Proyecto*. Editorial ©PM4DEV 2009.

Díaz, A. (2015). *Qué es y cómo aplicar el benchmarking*. Crece Negocio.

Escobar, T. (2017). “*Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Kearns, D. (2018). *Definición de benchmarking*. Revista Debitoor.

Steve, T. (2017). *Aprenda las claves del benchmarking en una semana*. Editorial: EDICIONES GESTION 2000. Lengua: CASTELLANO. ISBN: 9788496426719.

Espinoza, R. (2017). *Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos*. Revista Espinoza.

Farfán Sánchez J, (2015). “*Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.

- Ferrari, M. (2017). *“Diseño de un modelo de benchmarking para evaluar competitividad en el mercado de cirugías del sector privado de salud”*. Tesis para optar al título de Ingeniero Civil Industrial. Universidad de Chile, Chile.
- Guadalupe S. (2013). *Solo un 14.2% de las MYPES se capacita en gestión empresarial*. Diario Gestión en línea.
- Gualpa, E. (2015). *“Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno regional del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008”*. Tesis para optar el título de: Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad Ambiente y Seguridad. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Guarneros J,(s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad para PYMES*. Blog Grandes PYMES.
- Guerrero, S. (2011). *Cualitativo, cuantitativo, experimental y no experimental*. 4ª Edición, Editorial Catalonia, Chile.
- Harrington, J. (s.f.). *Los objetivos de la calidad*. Artículo Calidad & Gestión (pág. 18)
- Hernández, R. (2012). *Diseño de investigación transversal y longitudinal*. 4º Edición, Editorial el Planeta.
- Hernández, R., Fernández, R. & Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Edición MC Graw Hill. 6Ta Edición.
- Hidalgo, M. (2011). *Conservación de los recursos hidrobiológicos*. Resolución 038-2011-SERNANP, pub. 13/03/2011.
- Hillier, C. (2014). *Gestión Internacional del Capital Humano*. Editorial: Almuzara – Año: 2014

- INEI, (2017). *En el Perú el empleo se incrementó 1,8% en el primer trimestre de 2017*.  
Estadísticas y reportes del INEI.
- Kisner, M. (2010). *Comercialización y distribución de productos hidrobiológicos*.  
Revista Pesca, en busca de una pesca sostenible.
- Ley, (N° 25977). *Ley general de pesca*. Título I de las normas básicas. Decreto Ley N°  
25977.
- Linares, J. (2013). *Investigación de Mercados*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Editor.  
Tercera Edición.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO  
9001:2015*. Editorial FC Editorial.
- Lozano, I. (2013). *MYPES, inclusión y desarrollo en el Perú*. Artículo el analista.
- Loza, A y Merino, J. (2016). *“Análisis económico del sector pesquero exportador en  
la provincia de Paita caso aplicativo: calamar gigante o pota: 2004- 2010”*.  
Tesis para optar el título de licenciada en Economía. Universidad Nacional de  
Piura, Piura.
- Lucena, R. (2011). *Diseño de investigación no experimental*. 1ª Edición, Editorial  
Grupo Planeta.
- Luna, J. (2016). *MYPES aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1%  
son informales*. Diario la república en línea.
- Llontop, L. y Rimarachín, R. (2016). *“Benchmarking y su relación con las ventas en  
la estación de servicios santa Ángela S.A.C José Leonardo Ortiz”*. Tesis para  
optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor  
de Sipan, Chiclayo.



- Marjorie D, (2014). *Importancia de la ecología en el ámbito empresarial*. Recuperado de monografías en: <http://www.monografias.com/trabajos82/importancia-ecologia-ambito-empresarial/importancia-ecologia-ambito-empresarial2.shtml>
- Marchan, E. (2015). “Gestión de calidad y Merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administrativas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Mateo, R. (2014). *Definiendo los objetivos de calidad*. Publicado en Gestión de la Calidad. Etiquetado como ISO 9001 gestión de la calidad Planificación Estratégica.
- Menene, L. (2016). *BENCHMARKING: definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso*. Blog Actualidad de Empresa.
- MINCETUR (s.f.). *Lo que debemos saber de los Acuerdos Comerciales (Algunos también llamados "TLC")*. Recuperado el 31 de mayo del 2017 en: [http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=%20%09articl%20%09e&id=48:lo-que-debemos-saber-de-los-tlc](http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=%20%09articl%20%09e&id=48:lo-que-debemos-saber-de-los-tlc)
- Moore, H. (2017). *Análisis de los objetivos de la calidad*. Blog Calidad & Gestión.
- Obregón, T. (2015). *Las MYPES*. Actualidad Empresarial N.º 332 –Primera Quincena de Agosto 2015 (pág. 02).
- Olivier, E. (2017). *Técnicas de ‘Benchmarking’ a tomar en cuenta en un emprendimiento*. Marketing E&N.
- Ordinola, D. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad con el uso del marketing en el restaurante “Perla del Chira”, del distrito de Marcavelica,*

- provincia de Sullana, año 2017*". Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Ortiz, H. (2018). *Sistemas de Gestión de la Calidad | Historia y Definición*. Blog Sistema y Calidad Total.com
- Paladines, K. (2018). *“Implementación del sistema de gestión de la calidad para el departamento de producción basado en la norma ISO 9001:2015 caso: Elaplas del Ecuador S.A”*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de Calidad y Productividad. Politécnica Universidad Católica del Ecuador - Matriz, Ecuador.
- Pantigoso, P. (2015). *Las PYMES en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Blog perspectivas EY Perú.
- Parras, M. (2014). *Las diferencias entre gestión de calidad total (TQM) y Six Sigma*. Disponible en: <http://pyme.lavoztx.com/las-diferencias-entre-gestin-de-calidad-total-tqm-y-six-sigma-9545.html>
- Peñaloso, C. (2015). *Qué es y cómo aplicar el benchmarking*. Crecenegocios. Gestión de Negocios.
- Pérez J, (Publicado: 2016). *Definición de benchmarking*. Disponible en: (<http://definicion.de/benchmarking/>)
- Pérez M (2012). *"Las PYMES serán las más beneficiadas por el TLC con Canadá"*. Diario Gestión en línea.
- PRODUCE, (2016). *Contaminación e impacto ambiental de la industria pesquera extractiva: emisiones contaminantes al aire y agua (ej.: olores, aguas y*

*residuos de pesca*); artes de pesca (ej.: pesca de arrastre, descarte, limpieza de redes). Estudio de desempeño ambiental.

Puon, L. (2017). *¿Cómo hacer un benchmark?*. Merca 20.com.

Quintanilla, P. (2015). *Las Microfinanzas y las MYPES*. Diario la Republica. Recuperado el 31 de mayo de 2017 en: <http://larepublica.pe/19-04-2015/las-microfinanzas-y-las-mypes>

Ramírez M, (2016). *¿Qué es y para qué sirve el benchmarking?*. Blog Mundo MYPE. El gran mundo de la micro y pequeña empresa.

Ramírez W,(2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. RPP Noticias en línea.

Reto, J. (2015). *“Diseño de un sistema de gestión de procesos en la empresa pesquera Proanco SRL”*. Tesis para optar el título de Ingeniero Pesquero. Universidad Nacional de Piura, Piura.

Rey, M. (2011). *Benchmarking Financiero*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado.

Rocca, E. (2014). *MYPES podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Diario Gestión en línea.

Rodríguez, M. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

- Rojas, K. (2016, Mayo 19). *Benchmarking como herramienta de desarrollo empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/benchmarking-herramienta-desarrollo-empresarial/>
- Rojas, J. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Ruiz, M. (2015). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*, Editorial Universitaria, 2015. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4794710>.
- Ruyman, L. (2017). *Benchmarking*. Recogidas, 37 - 4ª Planta
- Silup, B. (2018). *¿Cuál es la situación actual de las mipymes de Piura? Un dato: más del 30% son informales*. Revista Infomercado.
- Távora, J. (2017). “*Caracterización del sistema de gestión y marketing en el desarrollo de la micro y pequeña empresa rubro radio en el distrito de Sullana año 2017*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Torre de la D, (2015). *La asociación Perú 2021 reconoció a 65 empresas peruanas con el distintivo Empresa Socialmente Responsable*. Diario el Comercio en línea.
- Trejo, R. (2017). “*Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de Clientes de la empresa Premiere de los Olivos, 2017*”. Tesis para optar el título

profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Privada Norbert Winer, Lima.

Triveño G. (2013). *El país tiene en vigencia 17 TLC con los principales mercados del mundo, entre ellos Estados Unidos, Unión Europea, Mercado Común del Sur (Mercosur), solo por mencionar algunos.* Agencia peruana de noticias.

Ucelo, A. (2015). *“Estudio comparativo (benchmarking secundario estratégico) entre la carrera de ingeniería química de la universidad de San Carlos de Guatemala y universidades seleccionadas”.* Tesis para optar al título de Ingeniera Química. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Uriarte, J. (2018). *“Propuesta de benchmarking para mejorar el posicionamiento de marca Lucky Star Apart Hotel”.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing. Universidad de Lambayeque, Chiclayo.

Vargas, E. (2015). *“Propuesta de un plan de manipuleo de pota (dosidicus gigas) a bordo de la flota artesanal de la caleta Puerto Nuevo- Paita- Piura-Perú”.* Tesis para optar el título de Ingeniero Pesquero. Universidad Nacional de Piura, Piura.

Zevallos CH, (2010). *Competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) ante el tratado de libre comercio (TLC).* Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 17 N.º 33 pp. 127-132 (2010) UNMSM, Lima, Perú ISSN: 1560-9103 (versión impresa) / ISSN: 1609-8196 (versión electrónica)

Zuta M, y Wiese M, (2013). *Una MYPE con Calidad.* Colección Promoviendo Exportación Guía N° 13 Una MYPE con Calidad (pag.57).

## **ANEXOS**

## 1. CUESTIONARIO



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana.

**Instrucciones:** Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta, si es necesario especifique para una mejor recolección de los datos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	NO OPINA
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
1	¿Considera que las empresas hidrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos?			
2	¿Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad?			
3	¿Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador?			
4	¿Considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad?			
5	¿Usted está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa?			
6	¿Considera que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente?			
7	¿Considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia?			
8	¿Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa?			
9	¿El sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos previene la contaminación del ambiente?			
10	¿Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente?			
11	¿Considera que el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hidrobiológicas?			
12	¿Considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa?			
<b>BENCHMARKING</b>				
13	¿Tiene conocimiento que es benchmarking?			

14	¿Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia?			
15	¿Considera que el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa?			
16	¿Considera que el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector?			
17	¿Considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa?			
18	¿Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa?			
19	¿Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa?			
20	¿Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados?			

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, febrero 2018.**



## 2. LIBRO DE CODIGOS

Ciente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
10	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
11	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
12	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
13	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
14	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
15	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
16	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
17	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
18	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
19	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
20	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
21	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
22	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
23	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
24	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
25	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
26	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
27	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
28	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
29	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
30	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
31	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
32	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
33	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
34	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
35	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
36	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
37	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
38	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
39	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
40	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
41	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
42	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
43	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
44	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
45	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
46	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
47	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
48	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
49	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
50	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Porcentajes	1 = 33% 2 = 67% 3 = 0%	1 = 72% 2 = 28% 3 = 0%	1 = 32% 2 = 68% 3 = 0%	1 = 58% 2 = 42% 3 = 0%	1 = 20% 2 = 80% 3 = 0%	1 = 39% 2 = 61% 3 = 12%	1 = 91% 2 = 9% 3 = 0%	1 = 7% 2 = 93% 3 = 0%	1 = 5% 2 = 95% 3 = 0%	1 = 64% 2 = 36% 3 = 0%	1 = 41% 2 = 59% 3 = 0%	1 = 94% 2 = 6% 3 = 0%

Cliente	AC1	AC2	AC3	AC4	AC5	AC6	AC7	AC8
1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	1	1	2	1	1
4	2	2	2	2	1	2	1	1
5	2	2	2	2	1	2	2	1
6	2	2	2	2	1	2	2	1
7	2	2	2	2	1	2	2	1
<b>Porcentajes</b>	1 = 14% 2 = 86% 3 = 0%	1 = 0% 2 = 100% 3 = 0%	1 = 29% 2 = 71% 3 = 0%	1 = 43% 2 = 57% 3 = 0%	1 = 100% 2 = 0% 3 = 0%	1 = 29% 2 = 71% 3 = 0%	1 = 57% 2 = 41% 3 = 0%	1 = 100% 2 = 0% 3 = 0%

### 3. RESUMEN DE PREGUNTAS

PR	Variable	Dimens iones	OE// INDICA DORES	Items	RESULATOS POR PORCENTAJES		
			Primer OE		SI	NO	NO OPINA
1	Gestión de Calidad	Objetivo s	Sistema	¿Considera que las empresas hydrobiológicas tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos?	33%	67%	0%
2			Calidad	¿Conoce si la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad?	72%	28%	0%
3				¿Tiene conocimiento si los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador?	32%	68%	0%
4			Políticas de Calidad	¿Considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad?	58%	42%	0%
5			Servicio	¿Usted está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa?	20%	80%	0%
6			Estrategia	¿Considera que las estrategias establecidas por la empresa le favorecen a usted como cliente?	39%	61%	0%
7			Competencia	¿Considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia?	91%	9%	0%
				Segundo OE			
8		Sistemas	Calidad	¿Conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa?	7%	93%	0%
9			Prevenir	¿El sistema que tiene la empresa de hydrobiológicos previene la contaminación del ambiente?	5%	95%	0%
10			Seguridad	¿Considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente?	64%	36%	0%
11			Gestión de Inocuidad	¿Considera que el sistema de gestión ISO 22000 sean las mejores para las empresas hydrobiológicas?	41%	59%	0%
12	¿Considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa?			94%	6%	0%	
	<b>Variable</b>	<b>Dimens iones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>			
			Tercer OE				
13	Benchmarking	Tipos	Benchmarking	¿Tiene conocimiento que es benchmarking?	14%	86%	0%
14			Competitivo	¿Aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia?	0%	100%	0%

15		Benchmarking Interno	¿Considera que el benchmarking interno es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa?	29%	71%	0%
16		Benchmarking Funcional Genérico	¿Considera que el benchmarking funcional es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector?	43%	57%	0%
		Cuarto OE				
17	Técnicas	Prácticas de la Compañía	¿Considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en tu empresa?	100%	0%	0%
18		Construye un plan	¿Realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa?	29%	71%	0%
19		Compromiso	¿Realiza evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa?	57%	43%	0%
20		Ejecutar	¿Ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados?	100%	0%	0%

# **VALIDACIONES**



- Portafolio de la clase
- Mis notas
- Discusión
- Calendario

ESTÁS VIENDO: INICIO > CURSO CO-CUCURRICULAR

¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. x

Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.

Página de Inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón e "Ver".

Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Cucurricular			
	Información	Fechas	Similitud
1ER AVANCE		Comienzo 26-ene-2019 9:21AM Fecha de entrega 31-mar-2019 11:59PM Publicar 31-mar-2019 11:59PM	0%
Informe Final		Comienzo 13-mar-2019 4:51PM Fecha de entrega 20-mar-2019 11:59PM Publicar 20-mar-2019 11:59PM	0%

ANEXO N° 01

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL BENCHMARKING EN LAS MYPES DEL SECTOR DE PRODUCTOS HYDROBIOLÓGICOS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2018

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	2.27	.767	.854
P2	2.04	.843	.852
P3	1.90	.811	.843
P4	2.22	.611	.856
P5	2.00	.690	.855
P6	1.86	.833	.858
P7	1.95	.785	.865
P8	2.54	.595	.862
P9	1.86	.774	.864
P10	2.22	.685	.874
P11	1.90	.811	.843
P12	2.18	.795	.851
P13	1.95	.722	.852
P14	2.00	.872	.859
P15	2.04	.785	.859
P16	2.00	.755	.854
P17	2.09	.610	.865
P18	1.86	.833	.858
P19	1.95	.785	.865
P20	2.54	.595	.862







