



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL BENCHMARKING
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
ESTACIONES DE SERVICIOS, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017

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

AUTOR

Br. Carlos Brander Olivera Mendoza

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vasquez

MIEMBRO

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre, por darme intelecto
y fuerza para culminar mi trabajo
de investigación

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote y al Rector,
por contar con docentes de
calidad para ser guías en el
trabajo de investigación

De manera especial a mi asesor
Dr. Reinerio Zacarías Centurión
Medina, a l Jefe de Prácticas Elida
Estrada Díaz y a los docentes de
la Universidad Uladech por
brindarme su apoyo
incondicional.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, por ser mi guía en el buen camino, por cuidarme y bendecirme en mi vida.

A mis padres, por ser los amores más grandes que tengo, por apoyarme en mi preparación profesional y personal.

A mi esposa Karen Cruz M. por ser la mejor compañera, que siempre me animaba a seguir adelante, y a mi hijo Ian Camilo Olivera Cruz, por ser mi motivación.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicios, distrito de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información la población estuvo conformada por 16 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 31 a 50 años; El 50% de los representantes de las micro y pequeñas son de género masculino y el otro 50% femenino; el 87.5% de los representantes cuenta con superior universitaria; el 81.2% de los representantes conoce el término gestión de calidad; el 43.8% de los representantes aplica la técnica del Liderazgo; el 100.0% de los representantes considera que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de su personal; el 62.5% de los representantes no conoce el término Benchmarking; el 100.0% de los representantes considera el Benchmarking como una inversión. Finalmente se concluye que: Los representantes son mayores de edad, parcialmente son hombres y mujeres, cuenta con profesión universitaria, conocen el término gestión de calidad y aplican la técnica moderna de liderazgo, consideran que la gestión de calidad ayuda al rendimiento de su personal y no conocen el benchmarking pero lo consideran una inversión.

Palabras clave: Benchmarking, Gestión de calidad, y Mypes.

ABSTRACT

This research study had as a general objective the characteristics of quality management with the use of benchmarking of microenterprises and small businesses, service stations, district of Chimbote, 2017. The research was non-experimental design - transversal - descriptive , for the collection of information, the population consisted of 16 micro and small businesses, to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied, through the survey technique, obtaining the results: 50% of the representatives of the micro and small companies has from 31 to 50 years; 50% of the representatives of the micro and small are male and the other 50% female; 87.5% of the representatives have a university superior; 81.2% of the representatives know the term quality management; 43.8% of the representatives apply the Leadership technique; 100.0% of the representatives considered that Quality Management does help improve the performance of their staff; 62.5% of the representatives do not know the term Benchmarking; 100.0% of the representatives consider Benchmarking as an investment. Finally, it concludes that: The representatives are of legal age, men and women are minors, the account with the university profession, the management of quality and the use of modern leadership technique, the management of quality and performance personal. they do not know the benchmarking but they consider it an investment.

Keywords: Benchmarking, Quality management, and Mypes.

CONTENIDO

Título de la tesis	i
Hoja de firma del jurado	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura	5
III. Hipótesis	18
IV. Metodología	19
4.1.Diseño de Investigación	19
4.2.Población y muestra	19
4.3.Definición y operacionalización de variables e indicadores	20
4.4.Técnicas e instrumentos	21
4.5.Plan de análisis	21
4.6.Matriz de Consistencia	22
4.7.Principios éticos	23
V. Resultados	23
5.1.Resultados	24
5.2.Análisis de los resultados	29
VI. Conclusiones	34
Referencias	35
Anexos	38

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017	24
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017	26
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017	27

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS

Figura 1.	Edad	48
Figura 2.	Género	49
Figura 3.	Grado de Instrucción	50
Figura 4.	Cargo que desempeña	51
Figura 5.	Tiempo que desempeña el cargo	52
Figura 6.	Estado civil	53
Figura 7.	Finalidad de su creación	54
Figura 8.	Tiempo de permanencia en el mercado	55
Figura 9.	Número de colaboradores	56
Figura 10.	Los colaboradores que laboran en la empresa son	57
Figura 11.	Conocimiento del término gestión de calidad	58
Figura 12.	Técnicas modernas aplicadas en la empresa	59
Figura 13.	Técnicas que se aplica para medir el rendimiento del personal	60
Figura 14.	La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su personal	61
Figura 15.	La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Organización	62
Figura 16.	Conocimiento del término Benchmarking	63
Figura 17.	Considera el Benchmarking como un gasto o una inversión	64
Figura 18.	El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuándo se desea incursionar en un nuevo mercado	65
Figura 19.	El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa	66
Figura 20.	Tipo de fortalezas que necesita su empresa para implementar el Benchmarking	67
Figura 21.	Un buen uso del Benchmarking permite a la empresa ser eficiente	68

I. INTRODUCCIÓN

Según la Asociación de Emprendedores de Perú (ASEP, 2015) actualmente en el Perú, las micro y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país, en conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. (Asociación de Emprendedores de Perú [ASEP], 2015)

En el mundo actualmente globalizado se ha visto afecto por el crecimiento empresarial que es un factor principal para una economía creciente y sostenible, dentro del Perú uno de los aspectos más incidentes para su crecimiento económico es el de contar con personas emprendedoras, que con su capacidad de crear y emprender un negocio denominado Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) ayudan a la economía nacional, como también familiar, siempre y cuándo sepan Gestionar con calidad, sean formales, conozcan y recurran a herramientas y técnicas administrativas, no obstante cabe mencionar y felicitar a aquellos que han sabido emerger adelante sin estudios superiores y que han desarrollado una habilidad empresarial para dar frutos a sus Micro y Pequeñas Empresas.

La importancia de las Micro y Pequeñas Empresas es de relevancia, fundamentalmente por ser un factor con más incidencia en el crecimiento económico de un país, además de ser uno de los principales generadores de puestos de trabajo, asimismo por el aporte y contribución que hacen a un país mediante el pago tributario establecido por el gobierno.

En el Perú actual se cuenta con una cantidad alta de MYPES, sin embargo nuestra realidad es que la gran parte de estas MYPES son informales, además de que se le resta importancia en motivo a que les brindan poco apoyo empresarial y de gestión, para que éstas puedan formalizarse y desarrollarse, sabiendo que es una de las fuentes más generadores de empleo y aporte al PBI.

El problema fundamental de las Micro y Pequeñas Empresas es el tema de constitución y permanencia de su actividad, porque muchas veces son constituidas por grupos de familias, dónde muchas veces se piensa que las labores se van a desarrollar con mayor ímpetu, pero los resultados llegan a ser desfavorables e incluso generan conflictos familiares; por otro lado

también son constituidas por personas que desconocen lo que es la administración y sus características, así también una de las actuales técnicas que es ideal para aquellos que inician su negocio como lo es el Benchmarking, lo que conlleva a no realizar una Gestión de Calidad, que en un futuro esto generará diversos problemas que atentan a la organización e incluso al cierre definitivo del negocio. Pero esta situación no solamente es a nivel del Perú sino también internacional por mencionar en España, la situación con respecto a las Pequeñas y Medianas Empresas denominadas (PYMES) es distinta, según el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC, 2011) menciona que, resulta de vital importancia que las PYMES cuenten con un entorno favorable que las propicie su desarrollo. Factores externos como los aspectos institucionales, las condiciones del mercado o el acceso a conocimiento permiten establecer diferencias en el crecimiento empresarial entre industrias, regiones o naciones. Por ello, es interesante estudiar qué aspectos del entorno pueden aportar a las pequeñas empresas oportunidades de crecimiento. Además, unido al factor del entorno, desde las instituciones y organismos públicos se pueden desarrollar medidas de apoyo a la gestión empresarial que también favorecen el crecimiento de las empresas. (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio [MITYC], 2011)

En España como se menciona la situación es diferente, por parte de su Gobierno ellos planean una idea de apoyo a las PYMES mediante programas y publicaciones que brindan información y conocimientos que impacto y relevancia, de cómo desarrollar, crecer, emerger y mantenerse en el mercado, el emprendedor también debe estudiar aspectos que generen oportunidad de crecimiento y además del apoyo entre emprendedores, por lo que encontramos una diferencia entre lo que suscita en Perú, la ausencia de este tipo de apoyo es la que ha generado mayor problema para las MYPES.

En Argentina la situación no es diferente a la de Perú, según un artículo del Diario San Rafael (2014) menciona que, el problema común que se observa en las PYME's y emprendimientos es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa hacia lograr la calidad del producto y servicio que se ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control en los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados, y finalmente una revisión del liderazgo de los dueños. (Diario San Rafael, 2014)

En Argentina se observa una situación similar a la de Perú, por ser constituidas por personas con falta de conocimientos profesionales o técnicos sobre lo que es la administración y la gestión de calidad, lo que conlleva a ser MYPES o PYMES con inestabilidad que suelen ser sobrevivientes del comercio o servicio más no puedan rentabilidad y poder posicionarse dentro del mercado lo que genera el fracaso y el cierre de éstas.

En Perú, según la Asociación de Emprendedores de Perú (ASEP, 2017) menciona que: Las Empresa se forman sobre dos cimientos: capital e ideas. Esto sólo garantiza el riesgo, más no el éxito. Sólo el 70 de 930 emprendimientos llegan al mercado. Y de esos, 40 son rentables. “Sólo el 4%. Esta situación tiene que cambiar con urgencia, ya que el emprendimiento es una de las mejores formas de activar la economía del país, sacar adelante el sueño de mil peruanos y permitirles vivir con pasión toda la vida al mismo tiempo de aportar valor a la sociedad. (Asociación de Emprendedores de Perú, [ASEP], 2017)

En el Perú otro problema relevante es la ideología que se tiene a la hora de emprender, como se menciona se basan en “capital e ideas, lo que garantiza un riesgo más no el éxito”, lo cual puede funcionar pero se debe implementar más factores que puedan ayudar a desarrollar a ese emprendimiento, asimismo recibir la importancia y apoyo de los gobiernos centrales y locales, capacitarse sobre las normas y procedimientos, sobre gestión de calidad y técnicas administrativas que sirvan de base para el emprendimiento y ésta pueda perdurar en el tiempo.

En Chimbote se están generando más Micro y Pequeñas Empresas, no obstante cabe mencionar que en estos establecimientos se han identificado ciertos problemas, en forma general debido a su constitución, sin conocimientos, al mal manejo económico y administrativo por parte de los representantes y personal de servicio, establecimientos constituidos por familias que desconocen funciones y estrategias administrativas, desconocimiento del Benchmarking, generando insatisfacción en los clientes y por ende pérdidas y hasta el cierre del establecimiento. En el Distrito de Chimbote donde se realizó el estudio existen Micro y Pequeñas Empresas dedicadas a la Venta de Combustible, denominadas Estaciones de Servicios, donde el estudio realizado nos dio a conocer que estas Micro y Pequeñas Empresas no utilizan en su Gestión el Benchmarking, por lo anteriormente

expuesto el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017; y para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote; Describir las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017; Describir las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

La investigación se justifica, porque permite conocer las características de los Representantes, de las Micro y Pequeñas Empresas, de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking donde se obtiene aspectos teóricos y fuentes de información que proporciona conocimientos para su aplicación dentro de la Gestión de las Micro y Pequeñas Empresas existentes, para su desarrollo y permanencia en el mercado.

Además, se justifica porque beneficia al campo Empresarial proporcionando ideas de innovación para el crecimiento y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, asimismo benefician a los clientes (Conductores de vehículos motorizados) generando mayor satisfacción y fluidez en su atención de la venta de combustible.

Finalmente se justifica, porque es base de información para futuros trabajos de investigación, sobre la Gestión de Calidad y el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Goicochea Flores (2016) en su estudio de investigación *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Eempresas del sector servicio - rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015*, que tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio –rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de lima, período 2015, donde obtuvo como resultados con respecto a los Representantes y su edad, el 80% de los empresarios encuestados de la MYPE, tienen edad de 31- 50 años, así también sobre su género, el 70% de los representantes de las MYPE, son de género masculino, su estado civil, el 70% de los representantes legales de las MYPE, son casados, así mismo el grado de instrucción, el 40% de los representantes legales de las MYPE, cuentan con estudios secundarios, y su nacionalidad, el 100% de los representantes legales de las MYPE, son peruanos y con respecto a la gestión de calidad el conocimiento en gestión de calidad, el 90% de los representantes legales encuestados respondieron que si tienen conocimiento en gestión de calidad, en dónde llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados, y en cuanto a la gestión de calidad llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad.

Ríos Carranza (2015) en su tesis *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco Año 2014*, que tuvo como objetivo general Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco,

año 2014, obtuvo como resultados que los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el sexo masculino con el 65% y el 35% son de sexo femenino, así también el 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44, y el 20 % tienen entre 25-34 años y el 20% tienen de 45-54, además que en los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%, siguiéndole el grado de instrucción de superior universitaria incompleta con un 30%; un 10% secundaria completa y con un 0% tanto primaria completa como ninguno, y sobre las Micro y Pequeñas Empresas el tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50% y un 25% de 2 a 4 años y otro 25% de 8 a más años, así como un 90% de las Mypes son formales y un 10% son informales en el sector servicios, rubro-restaurantes, y además la finalidad por la que se formó la mype fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%; un 35% para maximizar ganancias; un 10% para dar empleo a la familia y/o otros y otro 10% para otros fines respectivamente, sobre la Gestión de Calidad se obtuvo que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50% y un 25 % tanto para la preparación de alimentos como también las instalaciones de dichas Mypes, así también que según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85% y un 15% no considera q la gestión de calidad es importante para la empresa, se obtiene además que de los 20 restaurantes encuestados, 15 de ellos que representa a un 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad y además de que el 85% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad, concluyó que del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%, sobre las Micro y Pequeñas Empresas concluye que el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%, y sobre Gestión de Calidad del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en

el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Hernández García (2015) en su estudio de investigación *Gestión de Calidad, Marketing y Competitividad de las MYPES del sector servicio rubro Restaurantes del Distrito de la Esperanza, año 2014*, que tuvo como objetivo general determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014, donde obtuvo como resultados con respecto a los Representantes el 40 % de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 33.33% tiene una edad menor a 30 años rubro restaurantes 66.67% y el 26.67 % son mayores de 40 años. Aquí podemos evidenciar que la gerencia y/o Administración en este rubro está inclinándose a un sector relativamente joven, así también el 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes encuestadas tienen solamente secundaria completa. El 26.67% han realizado primaria completa, un 13.33% realizó un estudio superior universitario y un 6.67% no realizó ningún tipo de estudio. Aquí podemos evidenciar que la mayoría de los gerentes y/o Administradores del rubro no tiene una formación complementaria dirigida al rubro donde trabajan solo un porcentaje bajo realizó estudio superior universitario, con respecto a Gestión de Calidad se pone en manifiesto que un 53.33% piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo, mientras que el 46.7% de los Gerentes y/o Administradores de las Mypes piensan que la capacitación es exclusiva responsabilidad del trabajador, concluye que, si bien es cierto la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen

clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa, y sobre la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

Farfán Sánchez (2015) en su tesis *Gestión de la Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro Pilado de Arroz de la Provincia Sullana, año 2014*, que 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, donde obtuvo como resultados sobre las Micro y Pequeñas Empresas que el 62% de las Mypes tienen más de tres años en el mercado, así también que el los propietarios de las Mypes iniciaron su negocio al verla como una oportunidad representando el 46% aproximadamente los microempresarios encuestados instalaron su negocio ante una falta de empleo, tal vez podría ser por la zona, puesto que Sullana es netamente agrícola, y además el 62 % de las empresas tienen entre 2 a 4 trabajadores laborando, y sobre los Gestión de Calidad se obtiene que el 38% aplica métodos de mejora en los procesos y el 46 % utiliza la documentación necesaria para planificación, operación y control de procesos. Se puede decir que es necesaria en toda organización la aplicación de planes de mejora, concluyó sobre las Micro y Pequeñas Empresas que Podemos determinar cómo características generales de las Mype en el rubro del pilado de arroz de la provincia de Sullana, que la mayoría de ella tiene como tiempo de funcionamiento por encima de los tres años. El servicio de pilado de arroz fue una oportunidad que vieron debido a que la zona es netamente agrícola y finalmente en dichas empresas en su mayoría cuentan con 2 a 5 trabajadores incluyendo el dueño, además concluye en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones.

2.2.Bases teóricas

Micro y Pequeñas Empresas

Definición

Según la ley 28015 (2003) 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 vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

La Micro y Pequeña Empresas es una entidad o unidad que es constituida por una persona o un grupo de personas bajo tipos naturales o jurídicos, con base de gestión administrativa empresarial con el objetivo de desarrollar ciertas actividades como comercializar bienes o prestar un servicio para obtener beneficio económico, satisfacer una necesidad y generar puestos de trabajo, como también la de aportar al PBI nacional con el pago de sus tributos y de cierta manera contribuir a reducir el índice de desempleo.

Objeto de la Ley

Según la ley 28015 (2003) la presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y la rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

Su objeto como se ha mencionado en la ley es de promoción de la competitividad bajo la idea de generar estrategias empresariales, la de formalización con el objetivo de ser profesionales y formales para que se reconozca legalmente para que pueda y deba cumplir con las normas, y de desarrollo para obtener lucro, pueda ser más productivo e incrementar el empleo.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Según la ley 30056 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto de máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada (2) años. Las entidades públicas privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Años atrás se caracterizaban a las micro, pequeña y mediana empresa por la cantidad de trabajadores, pero en el año 2013 con esta nueva Ley se modificó y ahora se caracteriza por sus ventas anuales, con el fin de implementar homogeneidad y uniformidad.

Gestión

La gestión es entendida como un proceso en tanto y en cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas. La experiencia, el conocimiento organizacional, la prosecución de ciertos pasos lógicos confieren coherencia a la gestión, La suma de esos pasos conforma el proceso general de la gestión. (Gullo y Nardulli, 2015, p.36)

La Gestión es la manera más eficiente de dirigir, dentro de varios ámbitos, social, familiar, empresarial privado y Público, y para que sea eficiente se debe desarrollar, aplicar y evaluar ciertas estrategias que ameriten a la situación que se está dando dentro de dicho ámbito, para obtener buenos y favorables resultados.

Gestión de Calidad

La organización declara en su misión y su visión un enfoque de calidad en los servicios que brinda, ya que asegura “un servicio de excelencia a los clientes”. A partir de esta declaración es premisa de la organización satisfacer los requisitos, conocer las necesidades e investigar las expectativas de sus clientes. (Gil Fundora y Francisco Martín, 2009, p.8)

Lo que realmente busca la Gestión de Calidad es el beneficio de la organización, con el uso de herramientas modernas, estrategias, y otros, para la mayor productividad y mejora en los procesos de la empresa. La combinación de éstas dos palabras es el resultado de un hecho, Gestionar con Calidad, básicamente lo que todo cliente busca es un bien o servicio de calidad, el cuál debería ser brindado por todas aquellas MYPES que cumplen con los parámetros que se requiere para ser una entidad de Gestión eficiente.

Dentro de la Gestión de la Calidad se debe hacer el uso del Proceso Administrativo para poder desarrollar una eficiente labor al mando de la organización.

Proceso Administrativo

Según Luna Gonzáles, (2014) define cada proceso

Planeación: La Planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos, partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo. (Luna Gonzáles, 2014, p.58)

Importancia

La planeación es el patrón para que inicie correctamente sus funciones las empresas. Entre otros puntos la planeación es importante porque:

- Es la base para que el proceso administrativo tenga un sentido adecuado en la consecución del mismo
- Se aplican las investigaciones que se requieren para definir las bases correctas
- Prepara a la empresa con fortaleza para hacer frente a sus problemas
- Tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso

- Permite al ejecutivo evaluar alternativas para tomar la mejor decisión
- Programa correctamente el tiempo y los recursos en toda la estructura de la empresa
- Trabaja con efectividad para que el plan resulte exitoso
- Establece las bases para que se dé el control
- Establece las bases para que se realice la organización

Organización: Es agrupar, estructurar y ordenar con base al tamaño y giro de la empresa, el trabajo, de la departamentalización, la autoridad-responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos. (Luna Gonzáles, 2014, p.78)

Importancia

La organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de las empresas.
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.
- Es un medio para lograr lo planeado.
- Coordina la división del trabajo para que se dé un orden.
- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables.

Dirección: Es ejercer el Liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social. (Luna Gonzáles, 2014, p.106)

Importancia

La dirección es relevante porque:

- Por medio de ésta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.

- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.
- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

Control: Es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa. (Luna Gonzáles, 2014, p.117)

Importancia

El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.

- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.
- Proporciona información precisa y oportuna acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Benchmarking

La función básica del Benchmarking se basa en identificar y captar los procesos eficientes de otras organizaciones, copiar sus mejores ideas, herramientas, procesos y aplicarlos mejorándolos al interés de la organización para obtener mayor competitividad y poder obtener una buena rentabilidad, tal como mencionan los siguientes autores:

El Benchmarking es una técnica clave para la gestión de las organizaciones hacia la excelencia y se puede definir como el proceso sistemático de compartir información, identificar, comparar y aprender de las mejores prácticas existentes, desagregando

ordenadamente el conjunto de factores que condicionen el éxito de las mismas. (Cabo Salvador, 2014, p.1333)

El Benchmarking, técnica de gestión empresarial, por la que la organización compara sus niveles de eficiencia con estándares externos y ciertas prácticas internas propias para emular y corregir los posibles desfases existentes, mediante planes de actuación y de mejora continua, identificar oportunidades de innovación y realizar cambios efectivos en el negocio, con el fin de tratar de lograr posiciones de liderazgo, alcanzar niveles de excelencia y conseguir los resultados de rentabilidad deseados. (Santesmases Mestre, Merino Sanz y Sánchez Herrera, 2003, p.79)

El benchmarking es una herramienta válida para el aprendizaje organizativo, y por tanto, para competir en un entorno en el que, por sus características, el conocimiento y la capacidad para gestionarlo en su aprendizaje, parecen ser los únicos factores para la constitución de ventajas competitivas sostenibles. (Manene, 2011)

Geifman (2013), afirma que el Benchmarking, cuya traducción literaria al español no me hace mucho sentido, es el proceso de comparar procesos y actividades de negocio con el propósito de mejorar prácticas y reducir costos.

El benchmarking es un proceso de evaluación sistemática de los productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras en la organización que lo lleva a cabo. (Luna Gonzáles, 2014, p. 164)

Si bien es cierto en la gestión de las estaciones de servicio comentan que no aplican el Benchmarking, por desconocimiento o desinterés, ellos lo hacen indirectamente y empíricamente, siempre fijándose qué hace la competencia y tratan de no quedarse atrás implementando y aplicando las mismas estrategias de manera común, lo que en si refiere es a mejorarnos en comparación del competidor, en la situación de Estaciones de Servicios vemos muchas veces que utilizan promociones, que claramente se ve de manera muy y más común en su mayoría, esto demuestra que éstas aplican el Benchmarking, la cual su función se basa en captar a otras organizaciones copiar sus ideas, herramientas, procesos y aplicarlos

a nuestro interés en nuestra organización mejorando aspectos para obtener mayor competitividad.

Objetivos del benchmarking

El benchmarking requiere el desarrollo de las características mensurables que estén razonablemente disponibles en el proceso donante y en el evaluado. Estas características se traducen en objetivos sólo después de haber identificado las prácticas del benchmarking. Además, estas características de éxito sólo pueden usarse para cambios efectivos si la alta dirección apoya su aplicación. Por tanto, el benchmarking necesita que la alta dirección se comprometa con los resultados de los esfuerzos de los equipos de benchmarking, cuando determinen con claridad las medidas que puedan reflejar mejoras en la aplicación de los procesos. (Luna Gonzáles, 2014, p.165)

Beneficios de la Aplicación del Benchmarking

Manene (2011), menciona los principales beneficios de la aplicación del Benchmarking:

- Lograr un mayor entendimiento de los productos y servicios objeto de análisis.
- Lograr un mayor entendimiento de las necesidades de nuestros consumidores (usuarios / clientes) y sus expectativas frente al servicio.
- Considerar la importancia de los objetivos y niveles de desempeño acorde con estas expectativas.
- Generar incentivos a los equipos profesionales que sean promocionados a niveles de desempeño superior.
- Sensibilizar a los equipos de trabajo en comprender los procesos internos objeto de mejora y sus repercusiones en la calidad de los servicios.
- Lograr concienciar al personal sobre los cambios que afectan las organizaciones del sector y de otros sectores, así como sobre la capacidad de adaptación de nuestra organización a los mismos.
- Alcanzar un mayor conocimiento y comprensión sobre los competidores y la evolución de la industria en nuestro sector.
- Obtener un mayor conocimiento sobre la posición de nuestra organización frente a los mejores competidores de su clase.

Los beneficios del benchmarking se ve reflejada en la continuidad de una organización, dentro de las estaciones de servicios se ve que a pesar del tiempo ellos continúan en mercado, manejan su diferencia, en precios, en promociones y en la atención, el benchmarking lo que sugiere es tomar como punto de partida a una mejora continua de aquel departamento o área de la organización que obtiene los resultados mayormente positivos y a partir de ello captar y aplicar sus procesos que desarrollan, para que todas las áreas que necesiten mejorar puedan cumplir sus objetivos y metas trazadas

2.2.Marco Conceptual

Breve Historia de las Estaciones de Servicios (Grifo)

En Chimbote entre los años 1956 – 1963 la venta de la gasolina y el petróleo era por galón o por galones y por latas, porque el vendedor almacenaba en cilindros y succionaba con una manguera a dichos galones o latas mayormente la gasolina de 66 octanos que tenía el costo de S/3.75 el galón, dicha medida era conveniente para el sector transportista o chofer porque se consideraba que vendían más completo que los Grifos, este local ubicado en la cuadra del Coliseo Paul Harris.

Un grifo estaba ubicado en la intersección de las avenidas José Gálvez y José Pardo en entre grifo había dos tipos de octanajes de gasolina de 66 octanos con el costo de S/3.75 el galón y la de 84 octanos a S/5.20 el galón, posteriormente se instala el grifo el Farro que está ubicado en la av. Enrique Meiggs y otro grifo ubicado también en esa misma avenida.

Así sucesivamente se instala el grifo Servi Centro que está ubicado en las intersecciones de José Balta y el jirón Francisco Bolognesi, que cambió el nombre a RENTIK y actualmente REPSOL dónde el precio también era el mismo de 66 y 84 octanos, el cual se mantuvo este precio hasta la segunda quincena del mes de setiembre del año 1968 en el período del gobierno de Fernando Belaunde Terry quién abusivamente subió el precio por galón a S/11.20 de 84 octanos y la de 66 octanos a S/6.85, de inmediato la Federación Nacional de Choferes del Perú le implantó la huelga general Nacional de Choferes del Perú, dicha huelga realizada el 3 de octubre de 1968, generó el golpe de estado por el General Juan Velasco Alvarado, quién llega a rebajar a un S/1.00 el precio por galón de amos octanos, este precio

se mantuvo hasta el período del Gobierno Militar de Morales Bermúdez 1979 y segundo período de Fernando Belaunde Terry 1980 – 1985.

Posteriormente se descontrola el precio cuando nuestra moneda el Sol Peruano es reemplazada por el Inti con el Presidente Alan García Pérez. Finalmente en el período del presidente Alberto Fujimori aparecen varios aprovechando la ley de la Oferta y la Demanda pero con una diferencia de céntimos menos a la fecha.

Conceptos

Gestión: Conjunto de acciones y decisiones por parte de una persona encargada o representante para llevar a cabo un proceso, procedimiento o transformación, de un tema, producto o servicio.

Gestión de Calidad: Conjunto de acciones y hechos que se realizan eficientemente y correctamente para obtener el mejor de los resultados sobre un tema o producto.

Benchmarking: Es observar, copiar y mejorar algo de alguien con la finalidad de aplicarlo a nuestro interés y obtener beneficios altos.

Micro y Pequeñas Empresas: Entre creado a causa de una necesidad, oportunidad o inversión representada por personas naturales o jurídicas, por familias, emprendedores y/o inversionistas, con el fin de obtener lucro, satisfacer una necesidad y generar empleo.

Servicio: Es una función desarrollada por una persona, organización máquina, producto o instrumento con el fin de servir.

Estaciones de Servicios: Establecimientos denominados GRIFOS en Perú, que el principal servicio es de abastecer combustible, además cuenta con minimarket, servicios higiénicos y otros, con el fin de cubrir las necesidades del cliente.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis por ser un estudio de tipo descriptivo, en dónde se esperó los resultados.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En la investigación se utilizó un diseño no experimental – transversal – descriptiva.

- Fue no experimental, porque en la investigación de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas rubro Estaciones de Servicio, Chimbote no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking sólo se observó conforme a la realidad.
- Fue transversal, porque el estudio de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas rubro Estaciones de Servicios se realizó en un determinado tiempo, conociendo un inicio y un fin, más específico el año 2017.
- Fue descriptivo, porque sólo se describió a las características de la variable Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Estaciones de Servicio, Chimbote.

4.2. Población y Muestra

La población fue de 21 Micro y Pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un sondeo en la zona de influencia de la tesis y de esto se utilizó una muestra dirigida de 16 Micro y Pequeñas Empresas, porque nada más ellas brindaron información para el trabajo de investigación Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas	La Gestión de Calidad es el conjunto de acciones y hechos que se realizan eficiente y correctamente, de manera organizada distribuyendo las funciones que	Conoce el término Gestión de Calidad	- Si - No	Nominal
	debe cumplir cada personal con responsabilidad para obtener el mejor de los resultados sobre un tema o un producto, y	Técnicas modernas de Gestión de Calidad que aplica en la empresa	- Benchmarking - Liderazgo - Marketing - Planeamiento Estratégico - Otros - Ninguno	Nominal
	asimismo el uso del Benchmarking para poder observar a otras organizaciones, copiar y mejorar sus procesos para su interés propio	Técnicas que aplica para medir el desempeño de su personal	- Evaluación - Observación - Evaluación de 360° - Escala de puntuación - Otros	Nominal
		Conoce el término Benchmarking	- Si - No	Nominal
		Considera el Benchmarking como un gasto o una inversión	- Gasto - Inversión	Nominal
		El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa	- Si - No	Nominal

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección

Se utilizó la Encuesta como técnica con el objetivo de recopilar información, procesarla y analizarla, que se aplicó a los Representantes de las Micro y Pequeñas quienes accedieron a responder el cuestionario estructurado relacionado a los objetivos de la investigación Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicio, Distrito de Chimbote.

4.5. Plan de Análisis

Se realizó en la investigación un análisis descriptivo, sólo se describió las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable gestión de calidad con el uso del benchmarking en estudio, también se aplicó la encuesta a los representantes con el fin de obtener información relacionada a la investigación, además se utilizó el programa Microsoft Word para redactar el informe y el programa Microsoft Excel para elaborar las tablas y figuras de la investigación.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos
¿Cuáles son las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017?	<p>Objetivo General Determinar las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017</p> <p>Objetivos Específicos Describir las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017. Describir las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017. Describir las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017</p>	<p>Gestión de Calidad conjunto de acciones y hechos que se realizan eficiente y correctamente, de manera organizada distribuyendo las funciones que debe cumplir cada personal con responsabilidad para obtener el mejor de los resultados sobre un tema o un producto, y asimismo el uso del Benchmarking para poder observar a otras organizaciones, copiar y mejorar su procesos para nuestro interés propio.</p>	<p>Población Muestral Se utilizó una muestra de 16 Micro y Pequeñas Empresas, porque nada más ellas brindaron información para el trabajo de investigación Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote.</p>	<p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue no experimental, porque en la investigación de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking en las Micro y Pequeñas Empresas rubro Estaciones de Servicio, Chimbote no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking sólo se observó conforme a la realidad. Fue transversal, porque el estudio de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas rubro Estaciones de Servicios se realizó en un determinado tiempo, conociendo un inicio y un fin, más específico el año 2017. Fue descriptivo, porque sólo se describió a las características de la variable Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro Estaciones de Servicio, Chimbote.</p>

4.7.Principios Éticos

En la investigación se hizo énfasis a los principios de Confiabilidad, Confidencialidad, Respeto y Derecho de autor.

Confiabilidad, porque la información que se obtuvo de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicio mediante sus Representantes fue válida y real.

Confidencialidad, porque la información que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta a los Representantes fue confidencial y se respetó la privacidad.

Respeto, porque durante todo el proceso de recolección de información se trató a los Representantes con respeto y amabilidad.

Derecho de autor, porque se respetaron las fuentes de información que se utilizaron para la investigación Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicio, Distrito de Chimbote, 2017, los cuáles fueron citados y referenciados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

Datos Generales	n°	%
Edad		
18 a 30 años	2	12.50
31 a 50 años	8	50.00
51 a más años	6	37.50
Total	16	100.00
Género		
Masculino	8	50.00
Femenino	8	50.00
Total	16	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior No Universitaria	2	12.50
Superior Universitaria	14	87.50
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	16	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	0	0.00
Administrador	16	100.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	16	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	25.00
4 a 6 años	9	56.25
7 a más años	3	18.75
Total	16	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

Datos Generales	n°	%	Concluye.
Estado Civil			
Soltero	4	25.00	
Casado	12	75.00	
Viudo	0	0.00	
Conviviente	0	0.00	
Divorciado	0	0.00	
Total	16	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

De la empresa	n°	%
Finalidad de su creación		
Inversión	11	68.75
Oportunidad	5	31.25
Necesidad	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	16	100.00
Tiempo de permanencia en el mercado		
0 a 5 años	7	43.75
6 a 10 años	7	43.75
11 a más años	2	12.40
Total	16	100.00
Número de colaboradores		
1 a 5	4	25.00
6 a 10	8	50.00
11 a más	4	25.00
Total	16	100.00
Los colaboradores que laboran en la empresa son		
Familiares	0	0.00
No Familiares	16	100.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

Gestión de Calidad	n°	%
Conoce el término gestión de calidad		
Si	13	81.25
No	3	18.75
Total	16	100.00
Qué técnicas aplica para medir el rendimiento de su personal		
Evaluación	7	43.75
Observación	8	50.00
Evaluación 360°	0	0.00
Escala de puntuación	1	6.25
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	16	100.00
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su personal		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Total	16	100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Organización		
Si	15	93.75
No	1	6.25
Total	16	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

Concluye

Gestión de calidad con el uso del Benchmarking	n°	%
Conoce el término de Benchmarking		
Si	6	37.5
No	10	62.5
Total	16	100.00
Considera el Benchmarking como un gasto o una inversión		
Gasto	0	0.00
Inversión	16	100.00
Total	16	100.00
El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuándo se desea incursionar en un nuevo mercado		
Si	15	93.75
No	1	6.25
Total	16	100.00
El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la Empresa		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Total	16	100.00
Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa para poder implementar el Benchmarking		
La cultura al cambio	3	18.75
Aprendizaje continuo	2	12.50
Competencia en el mercado	3	18.75
Todas	8	50.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	16	100.00
Un buen uso del Benchmarking permite a la Empresa ser eficiente		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Estaciones de Servicios, Distrito de Chimbote, 2017.

5.2. Análisis de los Resultados

Referente a las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad: El 50% tienen de entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 80% tienen de entre 31 a 50 años, por Ríos (2015), el cual menciona que el 35% tienen de entre 33 a 44 años, por Hernández (2015), el cual menciona que el 40% tienen de entre 30 a 40 años y contrasta con lo encontrado por Farfán (2015), el cual menciona que el 75% tienen de entre 48 a 62 años. Los resultados demuestran que las representantes son personas adultas con experiencia y habilidades que han desarrollado en su vida.

Género: El 50% son de género masculino y la otra mitad femenino. (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 70% son de género masculino, por Ríos (2015), el cual menciona que el 65% son de género masculino, por Hernández (2015), el cual menciona que el 66.67% son de género femenino y por Farfán (2015), el cual menciona que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Los resultados demuestran que tanto mujeres y hombres pueden desarrollar una eficiente gestión siempre y cuando cuenten con los requisitos y conocimientos para aplicar la gestión de calidad.

Grado de Instrucción: El 87.5% cuenta con superior universitaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ríos (2015), el cual menciona que el 60% cuentan con grado de instrucción superior universitaria y contrasta con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 40% cuentan con grado de instrucción secundaria, por Hernández (2015), el cual menciona que el 53.33% cuentan con grado de instrucción secundaria, por Farfán (2015), el cual menciona que el 75% cuentan con grado de instrucción superior no universitaria. Los resultados demuestran que la mayoría de los representantes cuentan con estudios superiores universitarios debido al cargo que ocupan requiere de conocimientos superiores y mayores habilidades.

Cargo que desempeña: El 100% son Administradores (Tabla 1). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 80% son dueños. Los resultados demuestran que los representantes son Administradores con conocimientos

superiores el cuál aplica dentro de la empresa para tener buenos resultados y puedan permanecer dentro del mercado.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 56.2% desempeña el cargo de entre 4 a 6 años (Tabla 1). Los resultados demuestran que por el tiempo que desempeñan el cargo hace referencia a que realizan una labor eficaz y eficiente el cuál es merecimiento para seguir laborando como representante de dicha empresa.

Estado Civil: El 70% son casados (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ríos (2015), el cuál menciona que el 70% son casados. Los resultados demuestran que los representantes en su mayoría son casados, que la relevancia puede radicar en el estado de ánimo, el cuál que, si se tiene una pareja a su lado, brindando motivación, apoyo moral y armonía podemos desarrollar nuestras labores de buena manera.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Finalidad de su creación: El 68.75% su finalidad de creación fue por motivo de inversión, según comentan los representantes (Tabla 2). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Ríos (2015), el cual menciona que el 45.5% su finalidad de creación fue por motivo de necesidad y por Farfán (2015), el cual menciona que el 46% su finalidad de creación fue por motivo de oportunidad. Los resultados demuestran que si bien es cierto dentro de este rubro la mayor de veces el motivo de su creación es debido a una inversión, el cual requiere de un capital amplio y de recursos competentes.

Tiempo de permanencia en el mercado: El 87.6% permanecen en el mercado entre 0 a 10 años, según comentan los representantes (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Goicochea (2016), en el cual menciona que el 60% tiene 7 años de permanencia en el mercado, por Ríos (2015), el cual menciona que el 50% tiene de entre 5 a 7 años de permanencia en el mercado, por Farfán (2015), el cual menciona que el 62% tienen más de 3 años de permanencia en el mercado. Los resultados demuestran que por el tiempo de permanencia la gestión que se desarrolla es la adecuada asimismo utilizan sus recursos de manera eficiente.

Número de colaboradores: El 50% cuentan con 6 a 10 colaboradores, según afirman los representantes (Tabla 2). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 60% tiene entre 1 a 4 trabajadores, por Farfán (2015), el cual

menciona que el 62% tiene entre 2 a 4 trabajadores. Los resultados demuestran que los colaboradores son necesarios y capacitadores para la organización, cada uno cumpliendo un rol diferente, desde el empleado hasta el ejecutivo.

Los colaboradores que laboran en la empresa son: El 100% no son familiares, según afirman los representantes (Tabla 2). Los resultados demuestran que de acuerdo a lo encontrado los colaboradores no son familiares y es un aspecto bueno, ya que se puede trabajar de manera responsable y por méritos, más no por afinidad.

Referente a las características de Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking

Conoce el término gestión de calidad: El 81.2% conoce el término gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Goicochea (2016), el cual menciona que el 90% conoce el término gestión de calidad, por Ríos (2015), el cual menciona que el 85% conoce el término gestión de calidad, por Farfán (2015), el cual menciona que el 38% conoce el término gestión de calidad. Los resultados demuestran que los representantes de estas MYPES están capacitados y conocen los que es la gestión de calidad, por eso tanto tiempo durando en el mercado, obteniendo buenos resultados y ellos mismos representando tanto tiempo a la entidad.

Qué técnicas modernas de gestión de calidad aplica en su empresa: El 43.8% aplica la técnica del Liderazgo (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes aplican el liderazgo, una de las técnicas más provechosas y satisfactorias para generar mayor desarrollo y beneficio en la organización.

Qué técnicas aplica para medir el rendimiento del personal: El 50% aplica la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, y es una de las técnicas más apropiadas, pues con ello puedes actuar de manera instantánea, para apoyar a su colaborador y capacitarlo.

La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su personal: El 100% considera que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de su personal (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su personal, porque saben desarrollar técnicas como la

capacitación, la observación y muchas para apoyar a su personal a que pueda desempeñar de manera eficiente.

La Gestión de Calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la Organización: El 93.8% considera que la Gestión de Calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazas por la Organización (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes consideran que la gestión de calidad es un factor beneficioso para que puedan cumplir metas y objetivos trazados por su organización, los cuales se ven reflejados en su rentabilidad y posicionamiento.

Conoce el término Benchmarking: el 62.5% no conoce el término Benchmarking (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes si bien es cierto son administradores con estudios superiores y capacitados, no conocen el Benchmarking por motivos de ser una técnica relativamente nueva y de muy amplia exploración de estudio.

Considera el Benchmarking como un gasto o una inversión: El 100% considera el Benchmarking como una inversión (Tabla 3). Los resultados demuestran que si bien los representantes no conocen el término Benchmarking consideran que toda técnica administrativa es una inversión para su organización.

El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuándo se desea incursionar en un nuevo mercado: El 93.5% considera que el Benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes consideran que es indispensable el Benchmarking para incursionar en un nuevo mercado, ya que toda técnica administrativa es de provecho para el desarrollo de un emprendimiento.

El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la Empresa: El 100% considera que el Benchmarking si aumenta la rentabilidad de la empresa (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes consideran que el Benchmarking siendo una técnica nueva si ayuda a la empresa para que pueda aumentar su rentabilidad y obtener mayor lucro.

Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa para poder implementar el Benchmarking: El 50% considera que necesita todas las opciones para implementar el Benchmarking (Tabla 3). Los resultados demuestran que los representantes consideran que necesitan de todas las opciones las cuales van a servir de aumento de conocimientos e información para implementar el Benchmarking.

Un buen uso del Benchmarking permite a la empresa ser eficiente: El 100% considera que al hacer un buen uso del Benchmarking si permite a la empresa ser eficiente (Tabla 3). Los resultados nos demuestran que los representantes consideran que el Benchmarking si se usa de manera correcta, permitirá que la empresa puede ser eficiente y pueda obtener mejores resultados, así como también una rentabilidad estable y posicionarse.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes son mayores de edad de entre 31 a 50 años, el cuál son equitativo hombres y mujeres, con grado de instrucción Superior Universitaria, son Administradores de la empresa, llevan desempeñando en el cargo entre 4 a 6 años y son casados.
- La mayoría de las MYPES son creados por motivo de inversión, permanecen en el mercado entre 0 a 10 años, cuentan con entre 6 a 10 colaboradores y estos no son familiares.
- La mayoría de los Representantes conoce el término Gestión de Calidad, aplican técnicas modernas como el Liderazgo para una buena Gestión, aplican la Observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de su personal, consideran que la Gestión de Calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de los representantes no conoce el término Benchmarking, pero consideran al Benchmarking como una inversión, consideran que el Benchmarking es primordial a la hora de incursionar en un nuevo mercado, consideran que el Benchmarking si aumenta la rentabilidad de la empresa, consideran que necesitan de todas las opciones (La cultura al cambio, Aprendizaje continuo y Competencia en el mercado) para implementar el Benchmarking y consideran que al hacer un buen uso del Benchmarking permite a la empresa ser eficiente.

REFERENCIAS

- Asociación de Emprendedores de Perú. (2015). *Mypes aportan 40% del PBI*. Recuperado de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Asociación de Emprendedores de Perú. (2017). *El fracaso no es una opción*. Recuperado de <https://asep.pe/el-fracaso-no-es-una-opcion/>
- Cabo Salvador, Javier (2014). *Plan estratégico de gestión de la calidad en las organizaciones en las organizaciones sanitarias: gestión clínica y gobierno clínico*. Editorial Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11059297>
- Farfán Sánchez, Juan (2015). *Gestión de la Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro Pilado de Arroz de la Provincia Sullana, año 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Geifman, Abraham (2013). *La importancia del Benchmarking digital*. Recuperado de <https://www.merca20.com/la-importancia-del-benchmarking-digital/>
- Gil Fundora, Silvia y Francisco Martín, Wilfredo (2009). *La estrategia de calidad en la gestión de aprovisionamiento mayorista de agua*. Editorial El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182230&query=gesti%C3%B3n+empresarial+de+calidad#>
- Goicochea Flores, Karina Rossi (2016). *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Eempresas del sector servicio - rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Gullo, Javier y Nardulli, Juan Pablo (2015). *Gestión Organizacional*. Editorial Maipue. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11072369>

- Hernández García, Sintia Lizet (2015). *Gestión de Calidad, Marketing y Competitividad de las MYPES del sector servicio rubro Restaurantes del Distrito de la Esperanza, año 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Ley N° 28015. *Congreso de la República, Lima Perú. (3 de julio de 2003)*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056. *Congreso de la República, Lima Perú. (2 de julio de 2013)*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Luna Gonzáles, Alfredo Cipriano (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3228564&query=proceso+administrativo>
- Manene, Luis Miguel (2011). *Benchmarking: Definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso*. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/04/15/benchmarkingdefiniciones-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/?fbclid=IwAR01ly1Du2FTVFM16ciEMFeP-E7t16-EDGniBXMBwRXUFSJuX9zAkufN1o>
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2011). *Informe del grupo de trabajo de crecimiento empresarial del Observatorio de la PYME*. Recuperado de <http://www.ipyme.org//Publicaciones/InformeCrecimientoEmpresarial.pdf>
- Ríos Carranza, Mariela Sucel (2015). *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro Restaurantes - del Distrito de Huanchaco Año 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- San Rafael (14 de octubre de 2015). *Fracaso*. Diario San Rafael. Recuperado de <http://sanrafael.dattaweb.com/editorial/50133-fracaso>

Santesmases Mestre, Miguel; Merino Sanz, María Jesús y Sánchez Herrera, Joaquin (2013).
Fundamentos de marketing. Editorial Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
Recuperado de
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=11059378>

ANEXOS

Anexo 1:

Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Título de la investigación	X							
Hoja de firma de jurado y asesor	X							
Hoja de Agradecimiento	X							
Hoja de Dedicatoria	X							
Resumen	X							
Abstract	X							
Contenido	X							
I. Introducción		X						
II. Revisión de la literatura		X						
2.1. Antecedentes			X					
2.2. Bases teóricas			X	X				
2.3. Marco conceptual				X				
III. Hipótesis				X				
IV. Metodología				X				
4.1. Diseño se la investigación				X				
4.2. Población y muestra				X				
4.3. Definición y operacionalización de la variable					X			
4.4. Técnicas e instrumentos					X			
4.5. Plan de análisis					X			
4.6. Matriz de consistencia					X			
4.7. Principios éticos					X			
V. Resultados de la Investigación						X		
5.1. Tablas						X		
5.2. Análisis de resultados						X		
Conclusiones, referencias y anexos						X		
Presentación del informe final de investigación, artículo científico, ponencia y sustentación							X	X

Anexo 2:

Presupuesto

Recursos Necesarios:

- Recurso Humano
- Recurso Económico
- Teléfono Móvil
- Dispositivos de Almacenamiento (USB)
- Computadora
- Impresora
- Internet

PRESUPUESTO:

CONCEPTO	VALOR
Impresiones	45.50
Pasajes	124.00
Fólder	5.00
Copias	2.50
Internet	180.00
Taller Co-Curricular	2100.00
Empastado	50.00
Otros	8.00
TOTAL	2515.00

El proyecto de investigación será autofinanciado por el investigador.

Anexo 3:**Cuadro de sondeo**

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	PETROGAS CHIMBOTE SAC	Pan. Norte	Anónimo
02	SAMOA SAC	Pan. Norte	Anónimo
03	FASTROL SAC	Pan. Norte	Arlita
04	PETROSERVICIO DIMEXSA SAC	Pan. Norte	Anónimo
05	CHUCOP SAC	Pardo	Yury Maza
06	DINO GAS ESTACIONES SAC	Pardo	Jhon Flores
07	GASOCENTRO SAN JUAN SAC	Pardo	Arcenio Hualcas
08	INVERSIONES ESTEBAN RODRIGUEZ	Meiggs	Anónimo
09	INVERSIONES SANTA ROSA	Meiggs	Anónimo
10	GRIFO EL RENTIK SA	Meiggs	Anónimo
11	ESTACIÓN ENERGIGAS SAC	Pardo	Anónimo
12	ESTACIÓN DE SERVICIO PRIMAX	Meiggs	Anónimo
13	ESTACIÓN ENERGIGAS 2	Meiggs	Anónimo
14	EST. DE SERVICIO SEÑOR DE LA SOLEDAD	Carr. CP	Ricardo Arellano
15	GRIFO EL CARMEN SAC	Av. Bs As	Anónimo
16	ESTACIÓN PARDO SAC	Pardo	Anónimo

Anexo 4:

Encuesta

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL BENCHMARKING DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIOS, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017**. Para obtener el título de licenciado en administración, por lo consiguiente se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento las preguntas y responda con veracidad marcando o señalado según lo que se pida:

I. Generalidades

1.1. Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

- a.** 18 a 30 años
- b.** 31 a 50 años
- c.** 51 años a más

2. Género

- a.** Masculino
- b.** Femenino

3. Grado de instrucción

- a.** Ninguna
- b.** Primaria
- c.** Secundaria
- d.** Superior No Universitaria
- e.** Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a. Dueño (a)
- b. Administrador (a)

5. Tiempo que desempeña el cargo

- a. 0 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 años a más

6. Estado civil

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Conviviente
- e. Divorciado

1.2.Referente a las Micro y Pequeñas Empresas

7. Finalidad de su creación

- a. Inversión
- b. Oportunidad
- c. Necesidad

8. Tiempo de permanencia en el mercado

- a. 0 a 5 años
- b. 6 a 10 años
- c. 11 años a más

9. Número de colaboradores

- a. 1 a 5
- b. 6 a 10
- c. 11 a más

10. Los colaboradores que labora en la empresa son

- a. Familiares
- b. No Familiares

II. Referente a la variable gestión de calidad

2.1.Referente a gestión de calidad

11. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a. Si
- b. No

12. ¿Qué técnicas modernas de la Gestión de Calidad aplica en la empresa?

- a. Benchmarking
- b. Liderazgo
- c. Marketing
- d. Planeamiento Estratégico
- e. Otros

13. ¿Qué técnicas aplica para medir el rendimiento de su persona?

- a. Evaluación
- b. Observación
- c. Evaluación 360°
- d. Escala de puntuación

14. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a. Si
- b. No

15. ¿La Gestión de Calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la Organización?

- a. Si
- b. No

**2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS:
BENCHMARKING**

16. ¿Conoce el término Benchmarking?

- a. Si
- b. No

17. ¿Considera el Benchmarking como un gasto o una inversión?

- a. Gasto
- b. Inversión

18. ¿El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuándo se desea incursionar en un nuevo mercado?

- a. Si
- b. No

19. ¿El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la Empresa?

- a. Si
- b. No

20. ¿Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa para implementar el Benchmarking?

- a. La cultura al cambio
- b. Aprendizaje continuo
- c. Competencia en el mercado
- d. Todas
- e. Ninguna

21. ¿Un buen uso del Benchmarking permite a la Empresa ser eficiente?

- a. Si
- b. No

Anexo 5:

Hoja de tabulaciones

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	F.A.	F.R. %
Edad	a. 18 a 30 años b. 31 a 50 años c. 51 años a más TOTAL	II IIII III IIII I 16	2 8 6 16	12.50 50.00 37.50 100.00
Género	a. Masculino b. Femenino TOTAL	IIII III IIII III 16	8 8 16	50.00 50.00 100.00
Grado de instrucción	a. Ninguna b. Primaria c. Secundaria d. Superior No Universitaria e. Superior Universitaria TOTAL	 II IIII IIII IIII 16	0 0 0 2 14 16	0.00 0.00 0.00 12.50 87.5.00 100.00
Cargo que desempeña	a. Dueño (a) b. Administrador (a) TOTAL	 IIII IIII IIII I 16	0 16 16	0.00 100.00 100.00
Tiempo que desempeña el cargo	a. 0 a 3 años b. 4 a 6 años c. 7 años a más TOTAL	IIII IIII IIII III 16	4 9 3 16	25.00 56.25 18.75 100.00
Estado civil	a. Soltero b. Casado c. Viudo d. Conviviente e. Divorciado TOTAL	IIII IIII IIII II 16	4 12 0 0 0 16	25.00 75.00 0.00 0.00 0.00 100.00
Finalidad de su creación	a. Inversión	IIII IIII I	11	68.75

	b. Oportunidad	IIII	5	31.25
	c. Necesidad		0	0.00
	TOTAL	16	16	100.00
Tiempo de permanencia en el mercado	a. 0 a 5 años	IIII II	7	43.75
	b. 6 a 10 años	IIII II	7	43.75
	c. 11 años a más	II	2	12.50
	TOTAL	16	16	100.00
Número de colaboradores	a. 1 a 5	IIII	4	25.00
	b. 6 a 10	IIII III	8	50.00
	c. 11 a más	IIII	4	25.00
	TOTAL	16	16	100.00
Los colaboradores que laboran en la empresa son	a. Familiares		0	0.00
	b. No Familiares	IIII IIII IIII I	16	100.00
	TOTAL	16	16	100.00
Conoce el término gestión de calidad	a. Si	IIII IIII III	13	81.25
	b. No	III	3	18.75
	TOTAL	16	16	100.00
Qué técnicas modernas de la gestión de calidad aplica en la empresa	a. Benchmarking		0	0.00
	b. Liderazgo	IIII II	7	43.75
	c. Marketing	IIII	4	25.00
	d. Planeamiento Estratégico	II	2	12.50
	e. Otros		0	0.00
	f. Ninguno	III	3	18.75
	TOTAL	16	16	100.00
Qué técnicas aplica para medir el rendimiento de su personal	a. Evaluación	IIII II	7	43.75
	b. Observación	IIII III	8	50.00
	c. Evaluación 360°		0	0.00
	d. Escala de puntuación	I	1	6.25
	TOTAL	16	16	100.00

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a. Si b. No TOTAL	IIII IIII IIII I 16	16 0 16	100.00 0.00 100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización	a. Si b. No TOTAL	IIII IIII IIII I 16	15 1 16	93.75 6.25 100.00
Conoce el término benchmarking	a. Si b. No TOTAL	IIII I IIII IIII 16	6 10 16	37.5.00 62.50 100.00
Considera el benchmarking como un gasto o una inversión	a. Gasto b. Inversión TOTAL	 IIII IIII IIII I 16	0 16 16	0.00 100.00 100.00
El benchmarking es primordial para las organizaciones cuándo se desea incursionar en un nuevo mercado	a. Si b. No TOTAL	IIII IIII IIII I 16	15 1 16	93.75 6.25 100.00
El benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa	a. Si b. No TOTAL	IIII IIII IIII I 16	16 0 16	100.00 0.00 100.00
Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa para implementar el benchmarking	a. La cultura al cambio b. Aprendizaje continuo c. Competencia en el mercado d. Todas e. Ninguna TOTAL	III II III IIII III 16	3 2 3 8 0 16	18.75 12.50 18.75 50.00 0.00 100.00
Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente	a. Si b. No TOTAL	IIII IIII IIII I 16	16 0 16	100.00 0.00 100.00

Anexo 6:

Figuras

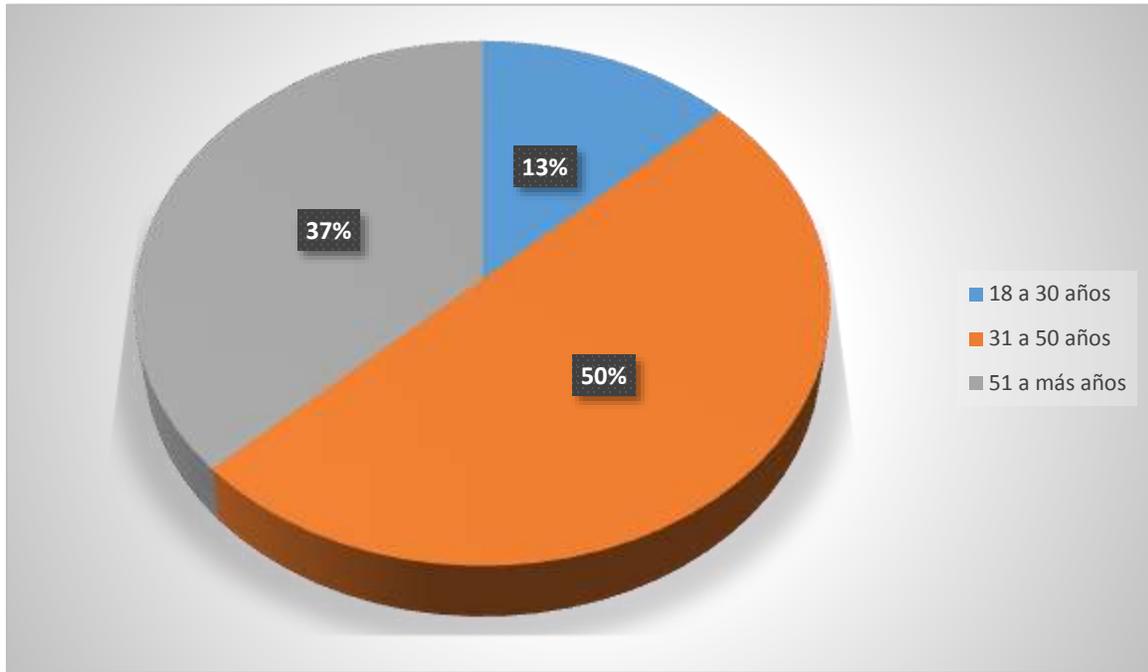


Figura 01. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

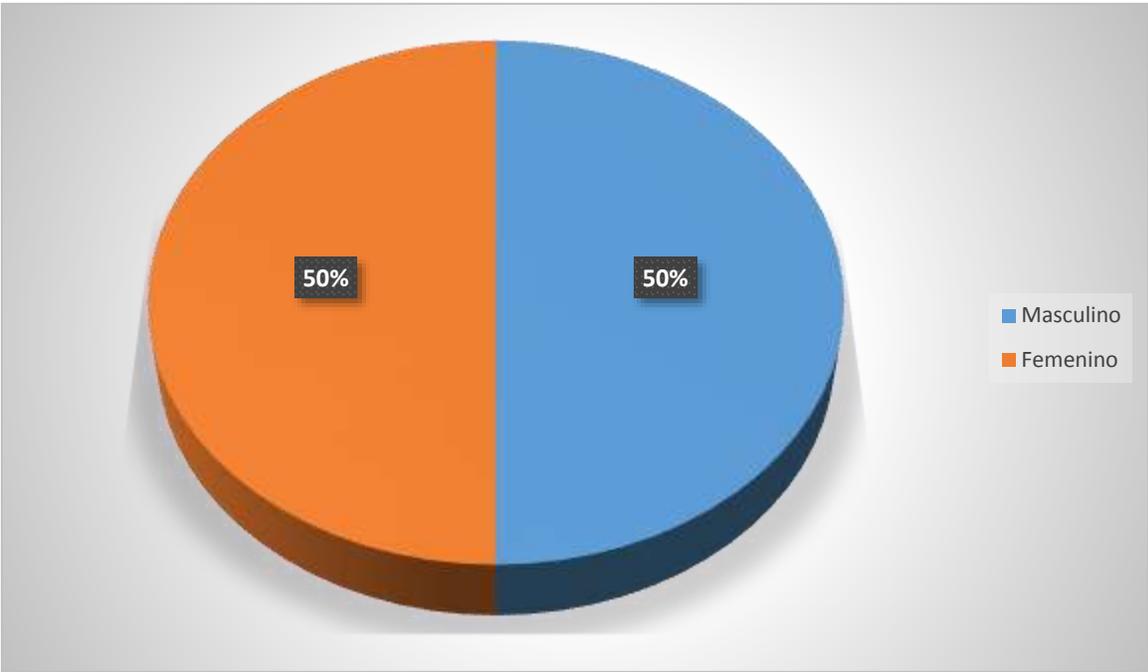


Figura 02. Género del representante

Fuente: Tabla 1

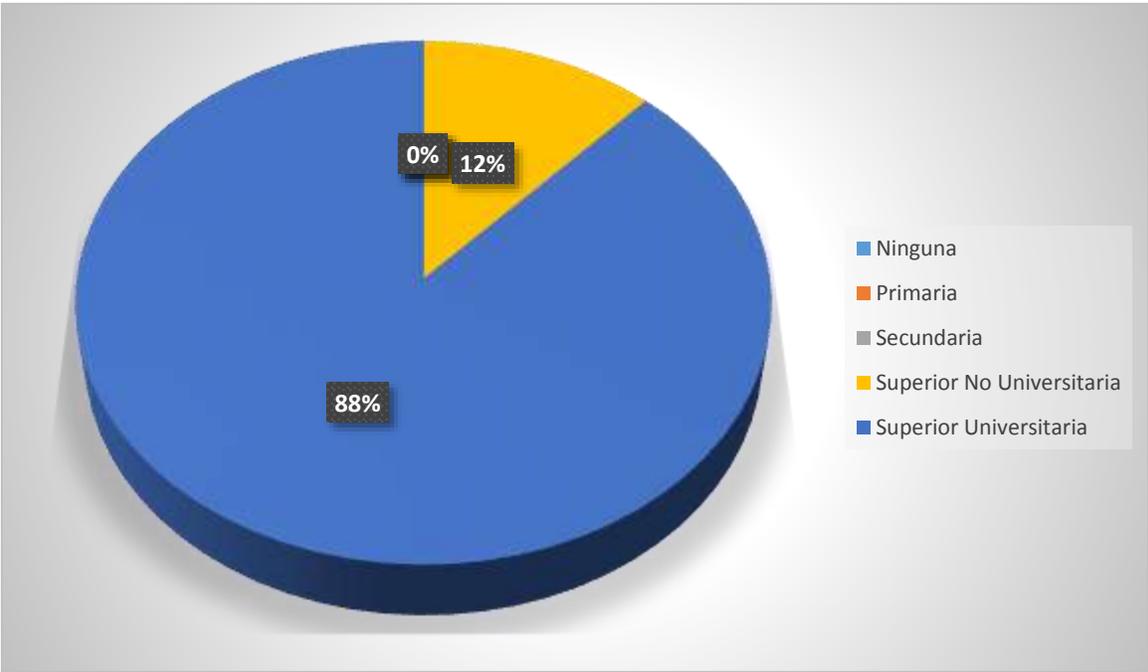


Figura 03. Grado de instrucción del representante

Fuente: Tabla 1

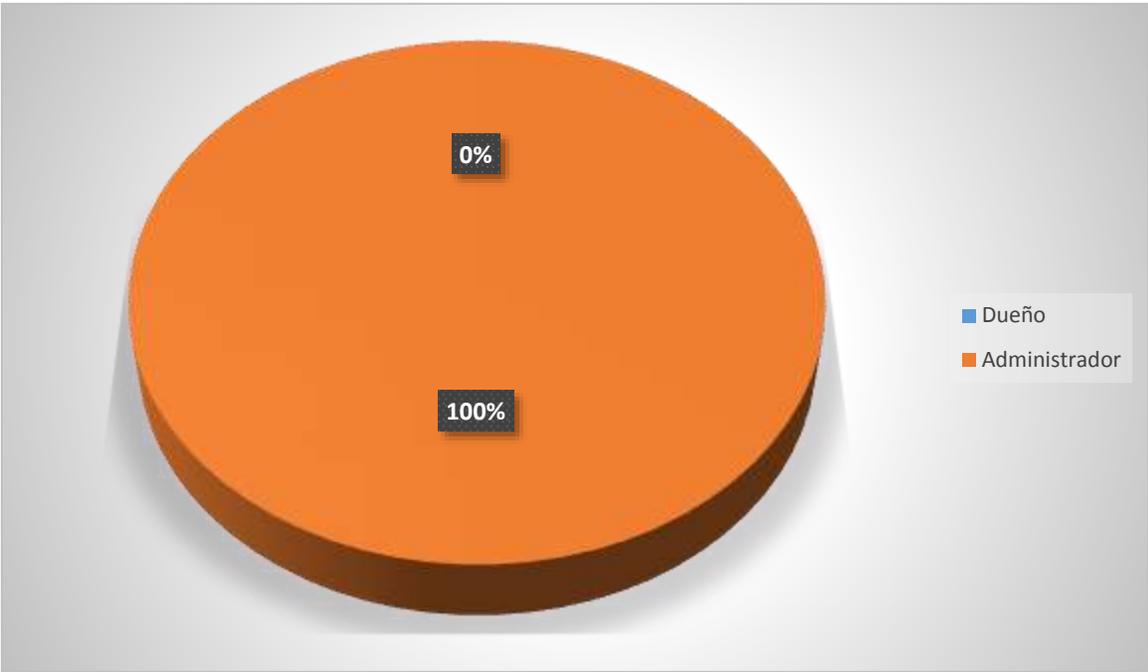


Figura 04. Cargo del representante

Fuente: Tabla 1

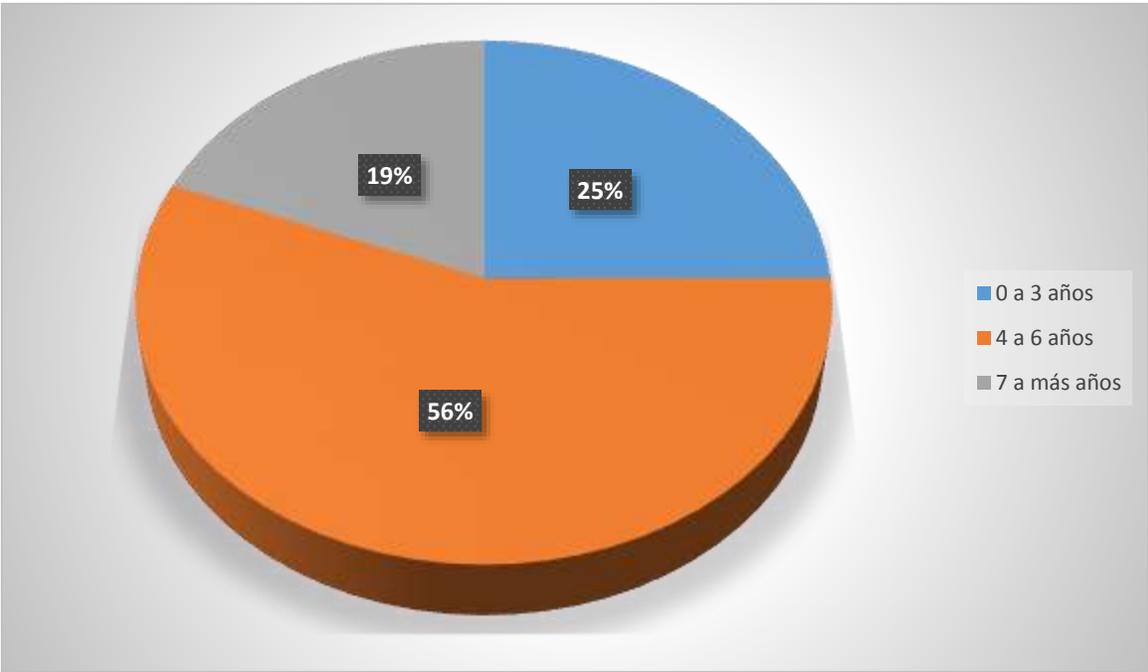


Figura 05. Tiempo desempeñando en el cargo del representante

Fuente: Tabla 1

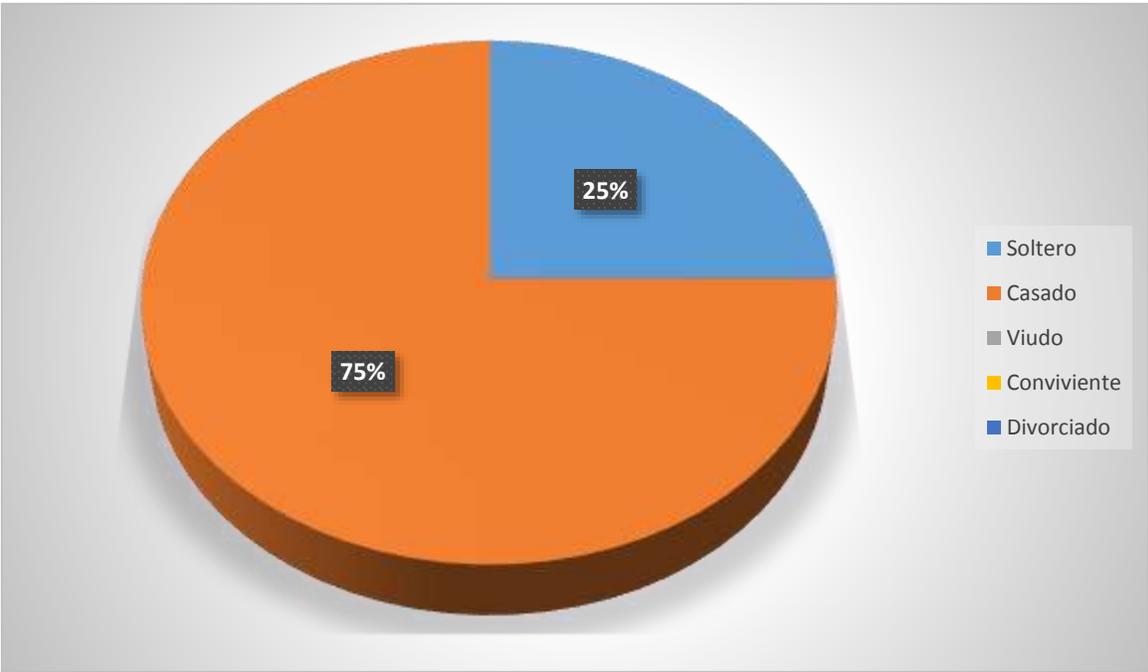


Figura 06. Estado civil del representante

Fuente: Tabla 1

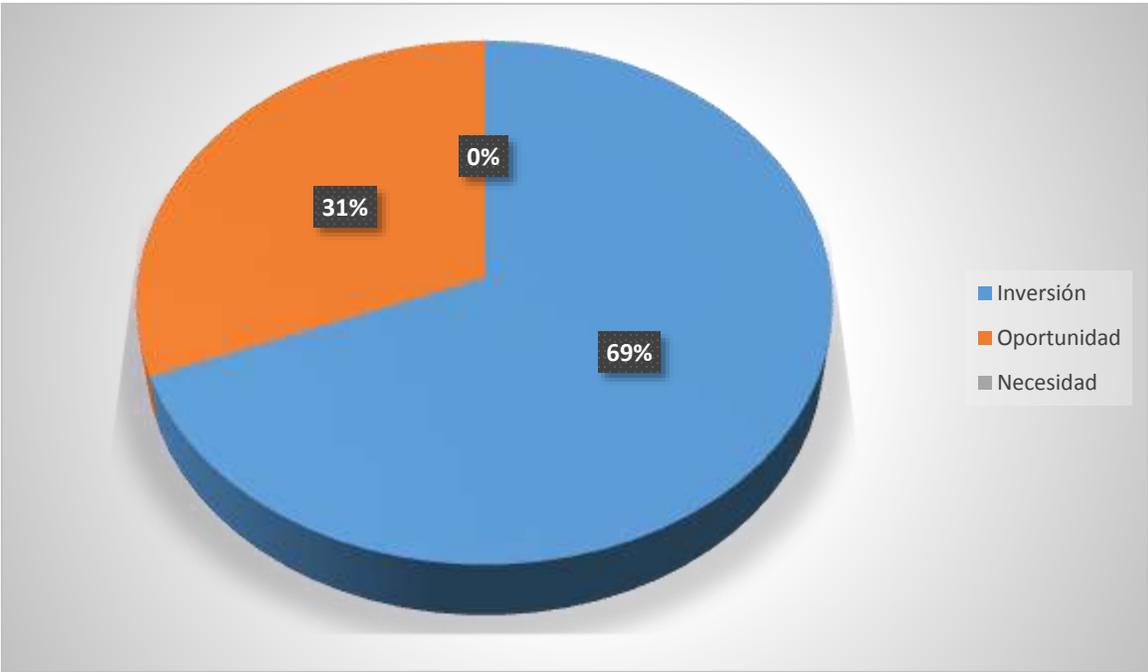


Figura 07. Finalidad de la creación de la Mype

Fuente: Tabla 2

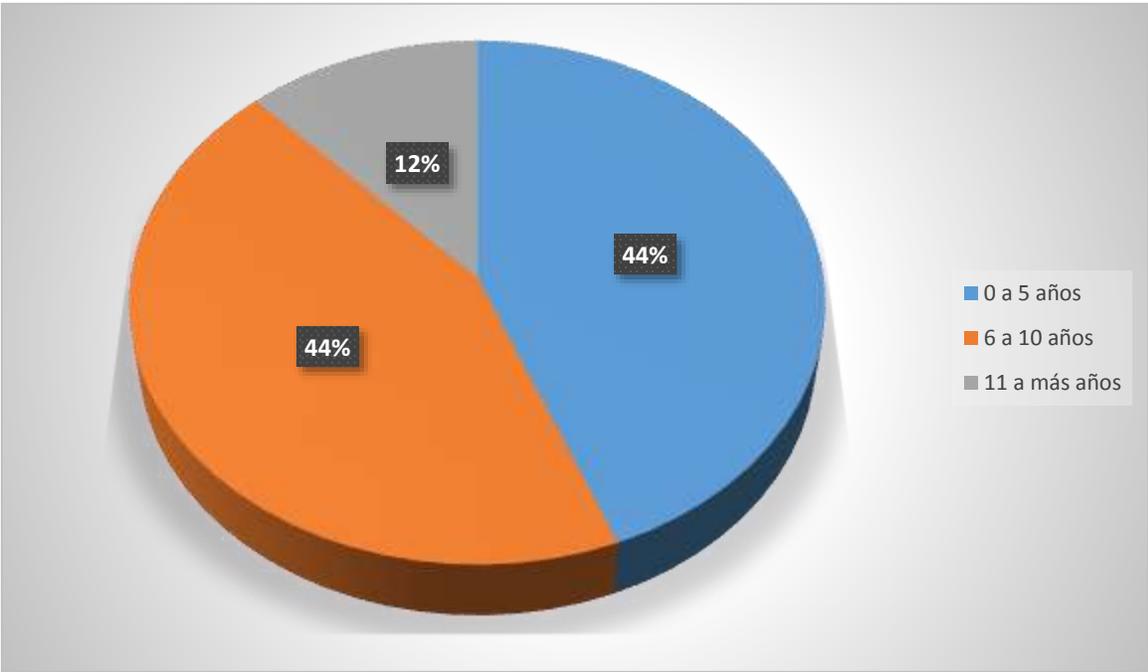


Figura 08. Tiempo de permanencia de la Mype

Fuente: Tabla 2

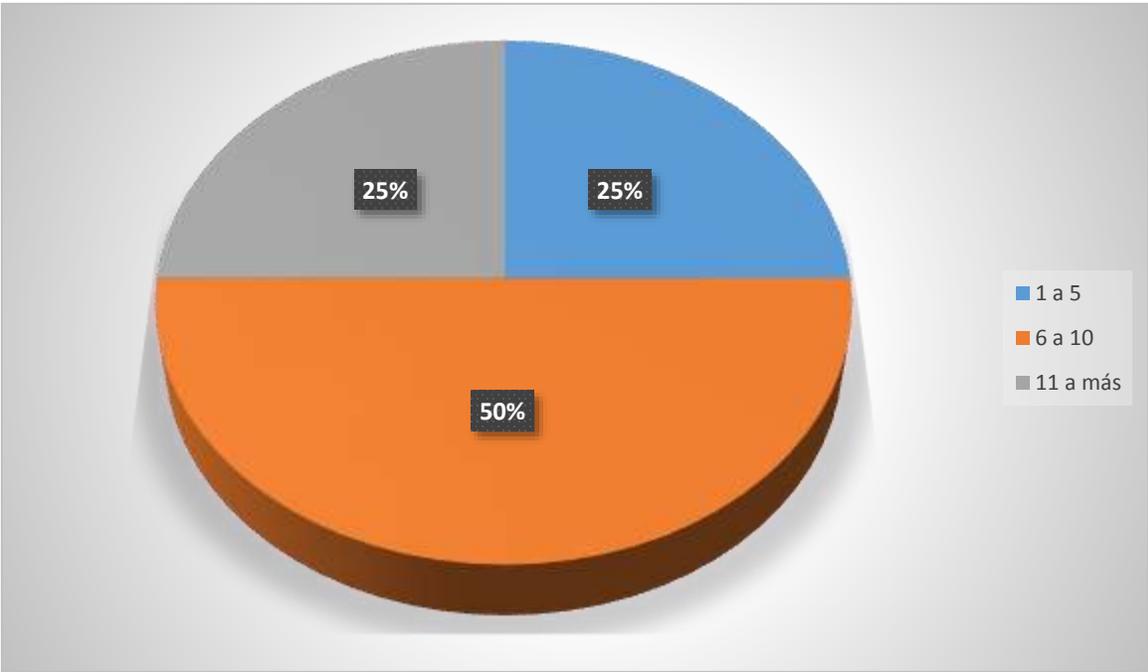


Figura 09. Número de colaboradores de las Mype

Fuente: Tabla 2

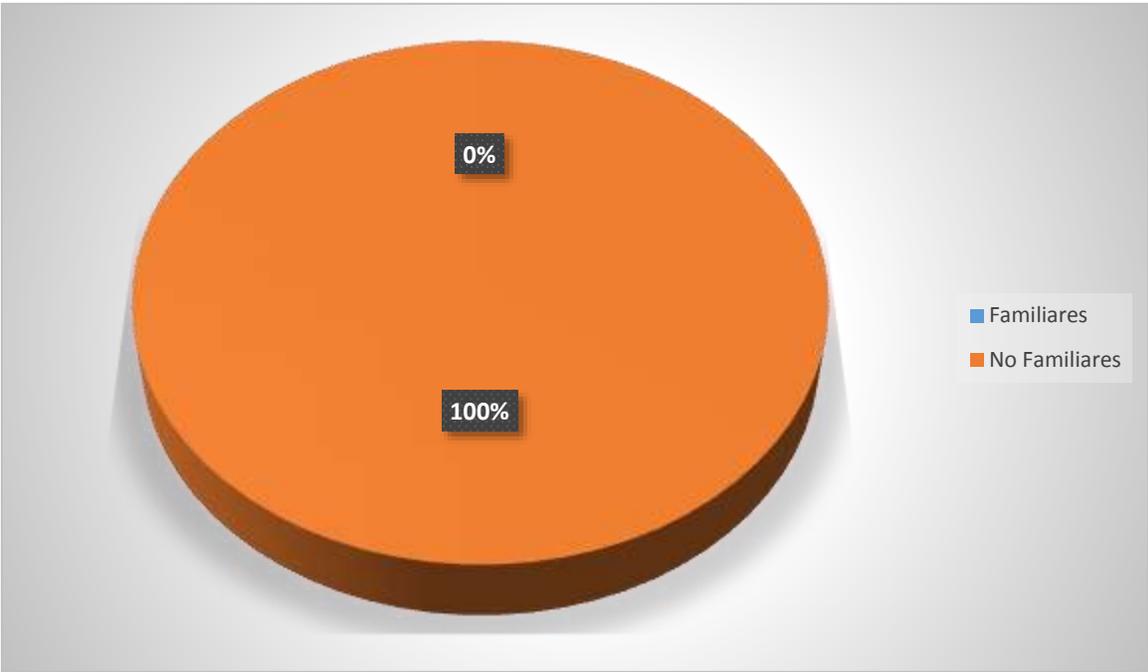


Figura 10. Afinidad de los colaboradores de la Mype

Fuente: Tabla 2

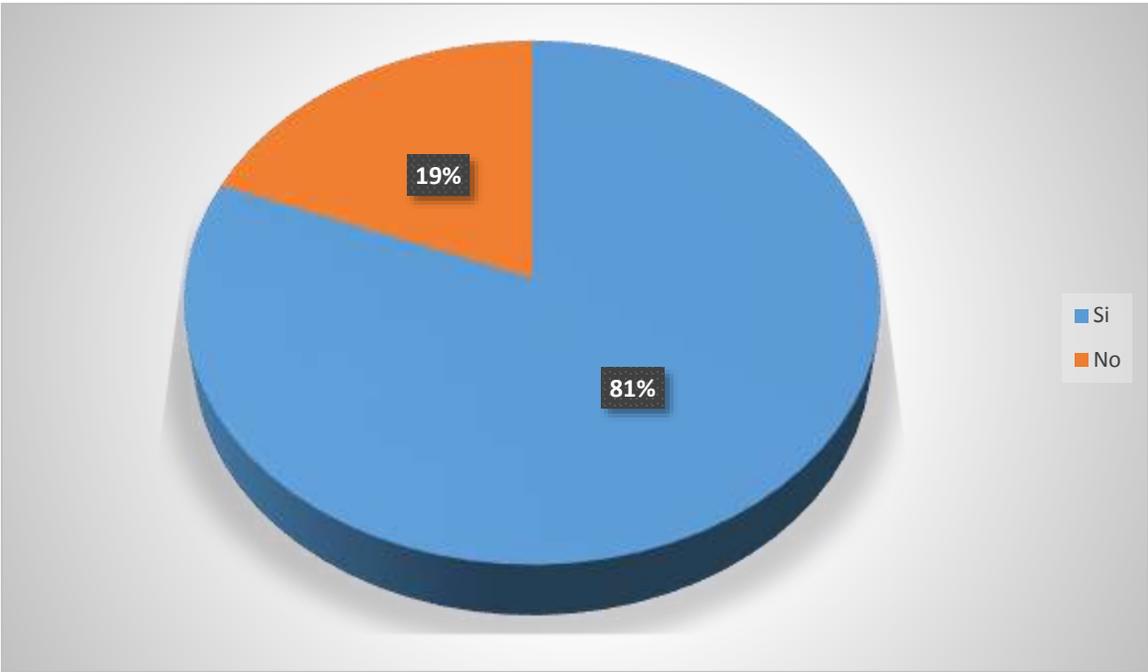


Figura 11. Conocimientos sobre Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

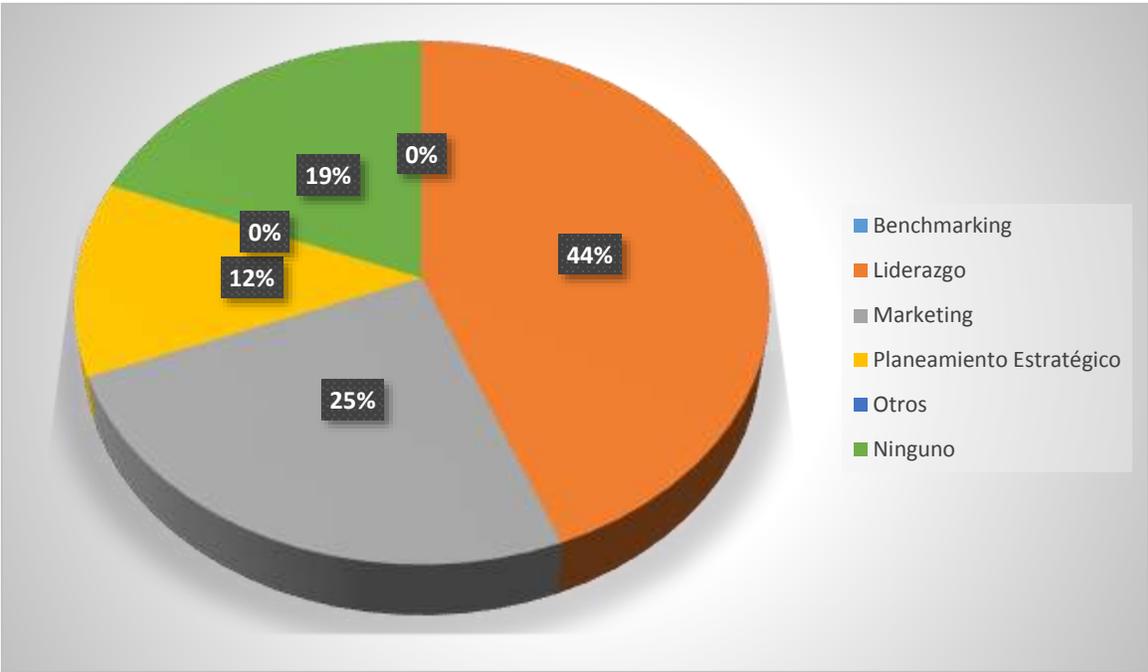


Figura 12. Aplicación de técnicas modernas en la empresa

Fuente: Tabla 3

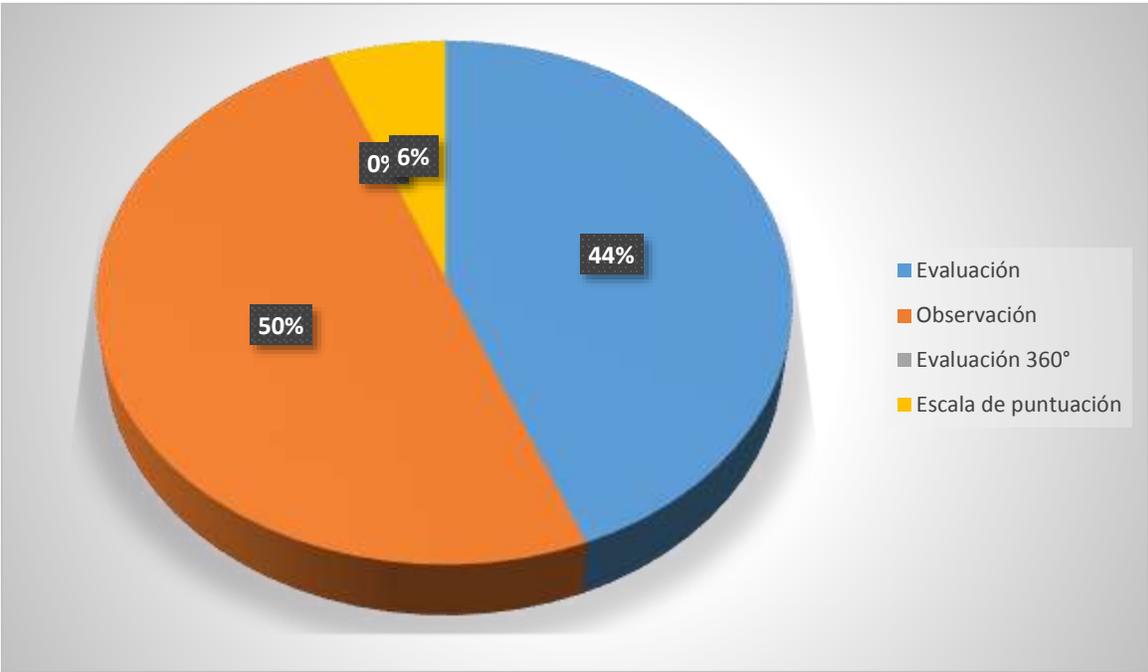


Figura 13. Aplicación de técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 3

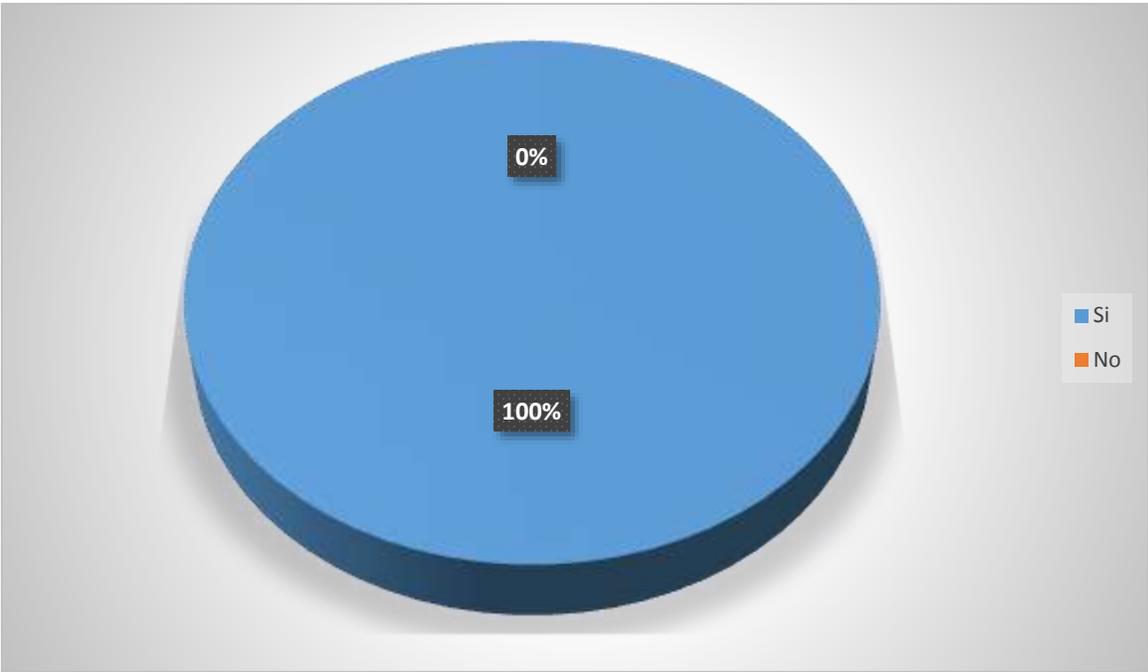


Figura 14. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 3

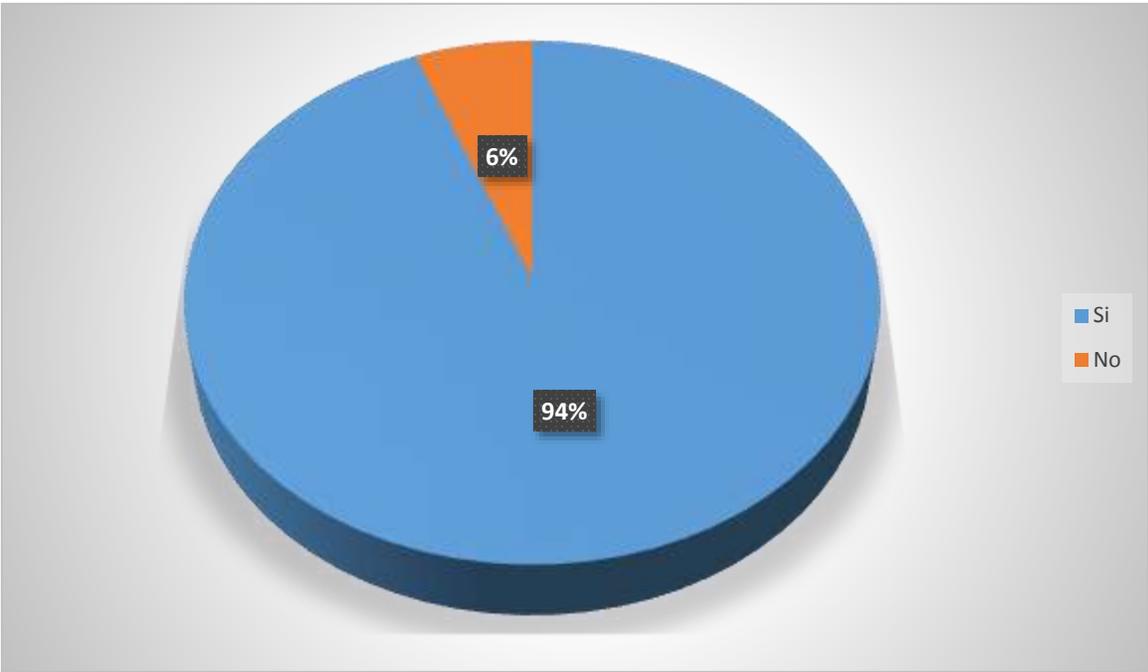


Figura 15. La Gestión de Calidad ayuda alcanzar metas y objetivos en la organización

Fuente: Tabla 03

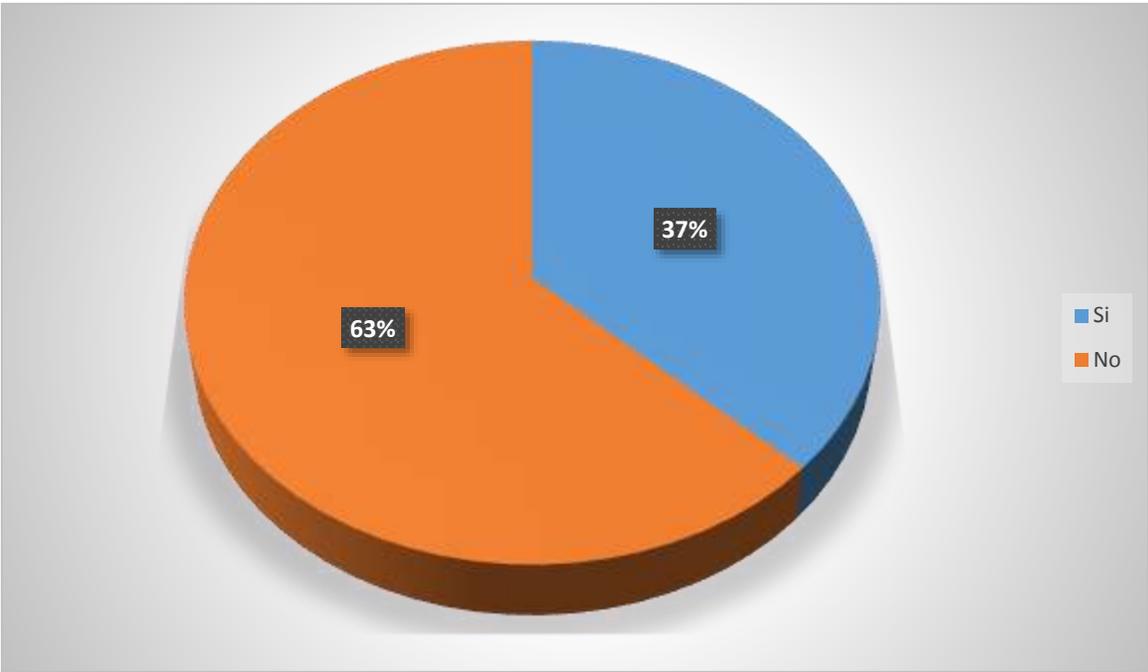


Figura 16. Conocimientos sobre Benchmarking

Fuente: Tabla 3

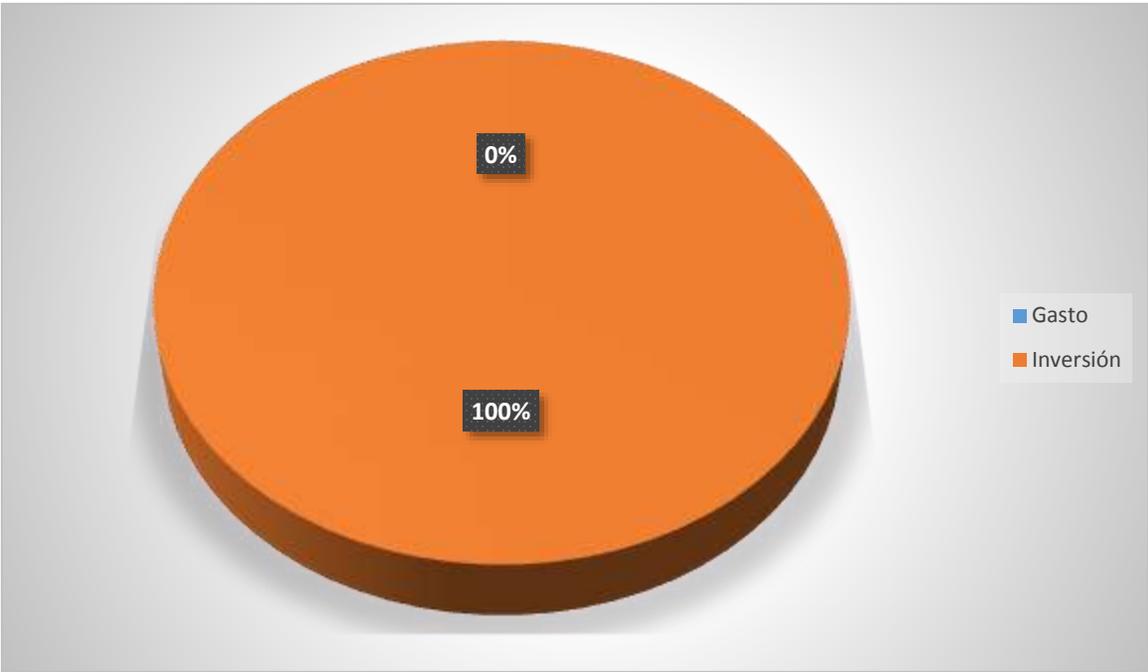


Figura 17. El Benchmarking es un gasto o una inversión

Fuente: Tabla 3

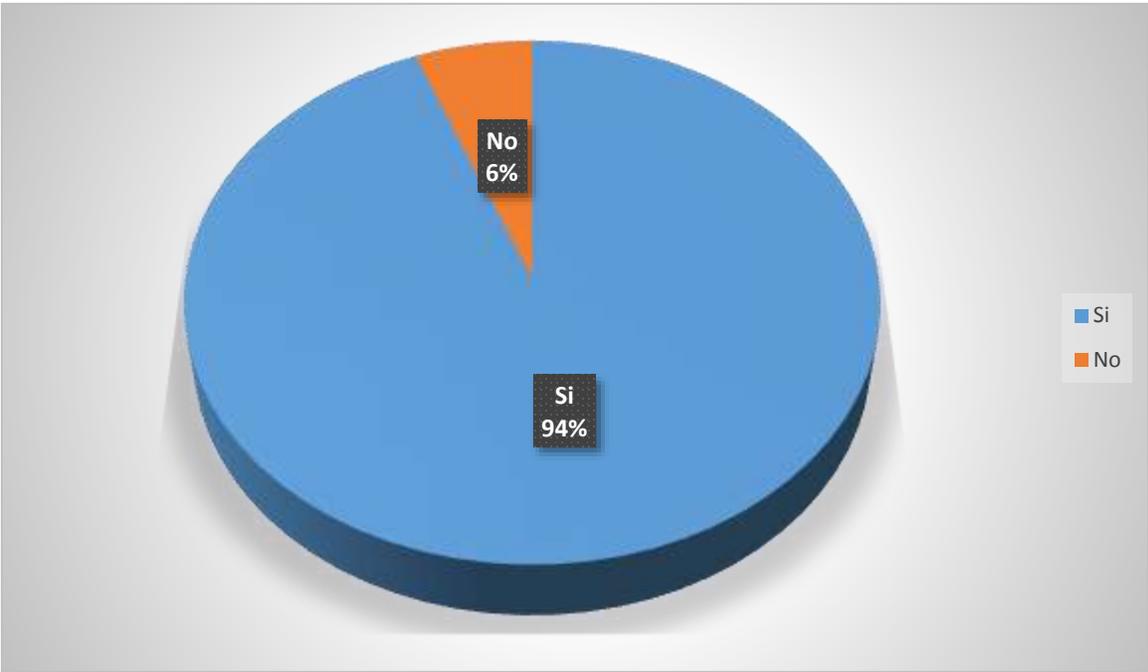


Figura 18. El Benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado

Fuente: Tabla 3

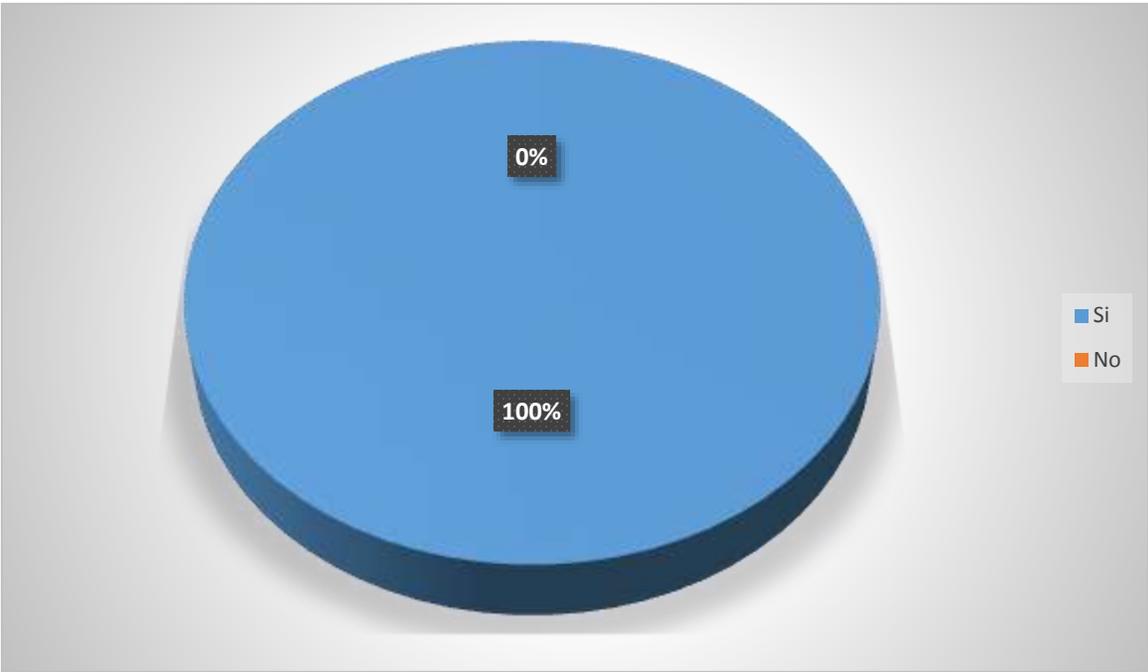


Figura 19. El Benchmarking aumenta la rentabilidad en la empresa

Fuente: Tabla 3

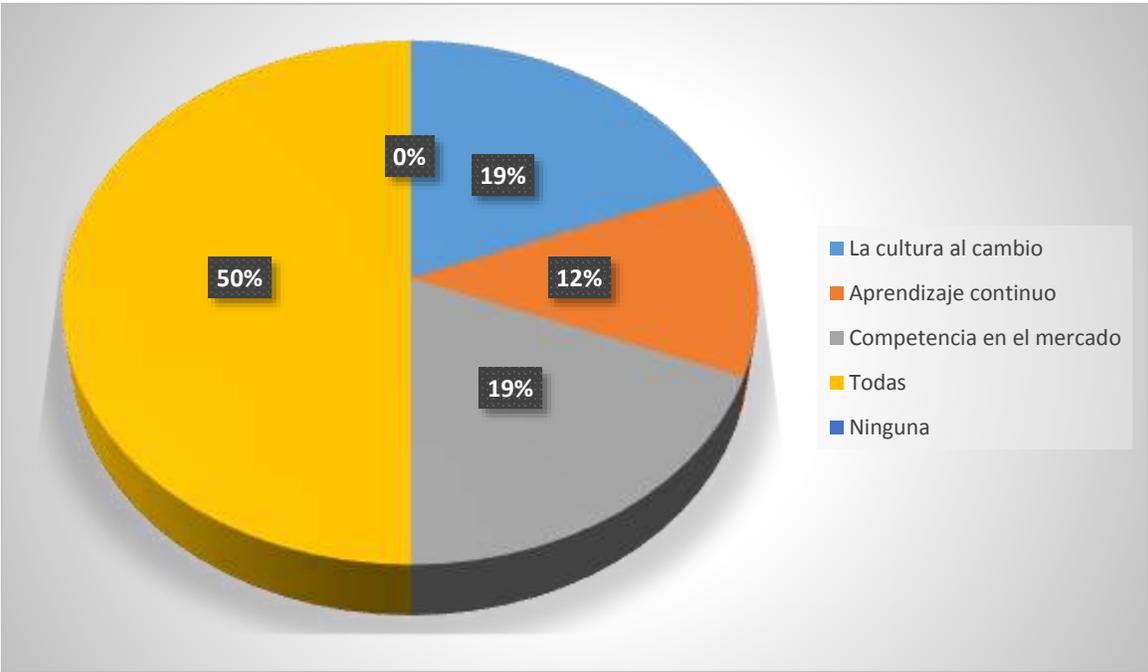


Figura 20. Fortalezas para implementar el Benchmarking en la empresa

Fuente: Tabla 3

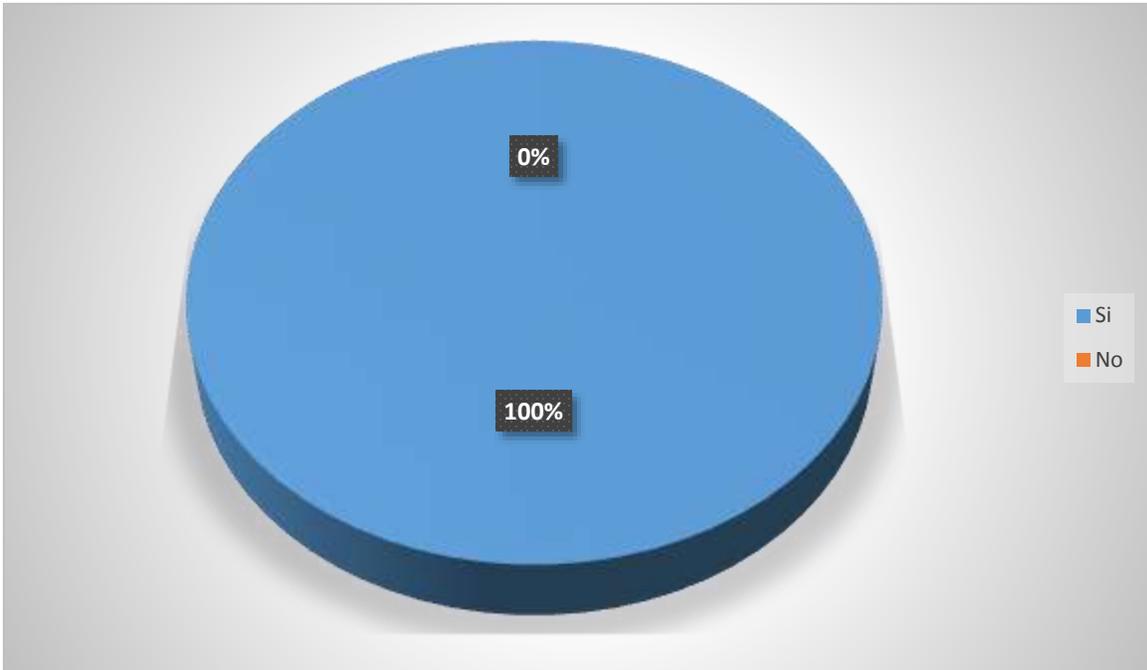


Figura 21. Un buen uso del Benchmarking hace eficiente a la empresa

Fuente: Tabla 3