



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y BECHMARKING EN LAS
MYPE RUBRO RESTAURANTES MZ. O URBANIZACIÓN
SANTA ANA, PIURA AÑO 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CALLE CASTRO IVANA LUCIA

ORCID: 0000-0002-1978-3282

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ 2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

CALLE CASTRO IVANA LUCIA

ORCID: 0000-0002-1978-3282

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

ASESORA

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Secretario

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador, y a la Virgen de Guadalupe, quienes han sido mi soporte espiritual ayudándome en lo largo de mi carrera profesional para poder culminar con este trabajo de investigación. Especialmente a mi tía Pilar, a mi abuela Josefina, a mis compañeros de estudios que en el transcurso de estos cinco años aportaron sus conocimientos en cada curso con la finalidad de poder superarnos y hacer este sueño una realidad.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mi esposo y padre de mi hijo, Brenett Guerrero, por ser aquella persona que ha estado apoyarme en todo momento, animándome y motivándome siempre. A mi Hijo Leonardo Fabricio, por darme las fuerzas necesarias para continuar, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más con la finalidad de luchar por un futuro mejor.

A mis amados padres Raúl Francisco y Sobeida Hilaria, por apoyarme en todo momento tanto moral y económicamente; por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida logrando así mi formación profesional, agradecerles por confiar, creer y apostar en mí, por enseñarme la importancia de hacer realidad mis metas y sobre todo por inculcar hacia mí persona valores, principios y respeto hacia los demás.

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión de calidad y benchmarking en las MYPES rubro restaurantes, cuyo propósito fue determinar las características de la gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; La población fue finita para ambas variables, la fuente 18 trabajadores y 3 propietarios, la muestra el mismo número de elementos, donde $n=3$ propietarios y $n = 18$ trabajadores; técnica la encuesta, instrumento el cuestionario con 40 preguntas 26 para gestión de calidad y 14 en Benchmarking, en el plan de análisis se utilizó el Word, Excel, Google drive, PowerPoint. Principales resultados de gestión de calidad el 100% aplica un sistema de gestión de calidad y gozan de beneficios; él 78% la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; el 67% consideran emplear estrategias en la organización, en el benchmarking el 100% buscan nuevas prácticas de mejora continua mediante los tipos de benchmarking, el 67 % conocen las ventajas del benchmarking. Principales conclusiones aplican un sistema de gestión de calidad y gozan de los beneficios; la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; consideran emplear estrategias en la organización, con el benchmarking buscan nuevas prácticas de mejora mediante los tipos de benchmarking, conocen las ventajas del benchmarking.

Palabras clave: Calidad, Benchmarking, Gestión, Mype, Restaurantes

ABSTRACT

The research entitled “Quality management and benchmarking in the MYPES restaurant category, whose purpose was to determine the characteristics of the quality management and benchmarking of the MYPES restaurant category Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020. The research was quantitative, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design; The population was finite for both variables, the source 18 workers and 3 owners, the sample was the same number of elements, where $n = 3$ owners and $n = 18$ workers; technical survey, questionnaire instrument with 40 questions 26 for quality management and 14 for Benchmarking, in the analysis plan Word, Excel, Google drive, Power Paint were used. Main results of quality management 100% apply a quality management system and enjoy benefits; 78% the company provides opportunities for job growth; 67% consider using strategies in the organization, in benchmarking 100% seek new practices of continuous improvement through the types of benchmarking, 67% know the advantages of benchmarking. Main conclusions apply a quality management system and enjoy the benefits; the company provides opportunities for job growth; They consider using strategies in the organization, with benchmarking they look for new improvement practices through the types of benchmarking, they know the advantages of benchmarking.

Keywords: Quality, Benchmarking, Management, Mype, Restaurants

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	29
2.1. Antecedentes	29
2.2. Bases teóricas	39
III. HIPOTESIS	49
IV. METODOLOGÍA	50
4.1. Diseño de la Investigación	50
4.2. Población y Muestra	51
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	40

4.4. Técnicas e Instrumentos	44
4.5. Plan De Análisis	45
4.6. Matriz de Consistencia	46
4.7. Principios éticos	47
V. RESULTADOS	49
5.1. Resultados	49
5.2 Análisis de Resultados	61
VI. CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	82
Anexo 01.- Instrumento de recolección de datos	82
Anexo 02.- MATRIZ INDICADOR - PREGUNTAS	86
Anexo 03.- Evidencia del turnitin	93
Anexo 04.- Validación de instrumentos de recolección de datos	94
Anexo 05.- Protocolo de asentamiento informado	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistemas de gestión de calidad – propietarios	51
Tabla 2: Beneficios del sistema de gestión de calidad - propietarios	53
Tabla 3: Beneficios del sistema de gestión de calidad – preguntas formuladas a los colaboradores de las MYPEs objeto de la investigación.	55
Tabla 4: Tipos de benchmarking - propietarios	57
Tabla 5: Ventajas del benchmarking - propietarios	59

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Diagrama en barras que representa a sistemas de gestión de calidad- propietarios.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 2: Diagrama en barras que representa a beneficios de gestión de calidad- información obtenida de los propietarios.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 3: Diagrama en barras que representa a beneficios de gestión de calidad- información obtenida de los colaboradores</i>	<i>56</i>
<i>Figura 4: Diagrama en barras que representa a tipos de benchmarking - propietarios</i>	<i>58</i>
<i>Figura 5: Diagrama en barras que representa a ventajas de benchmarking - propietarios.....</i>	<i>59</i>

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPES	52
Cuadro 2: Fuentes de Información.....	53
Cuadro 3 Matriz de operacionalización de las variables	40
Cuadro 4. Matriz de consistencia.....	46

I. INTRODUCCIÓN

En Perú las Micro y Pequeñas empresas han ido cobrando cada vez mayor importancia por su capacidad de producir puestos de trabajo, cuentan con un máximo de 10 trabajadores, y generan hasta S/525,000 de ventas al año, teniendo en cuenta que estas MYPES son consideradas fuentes muy importantes en la economía de un país (Domínguez, 2017).

Según Chávez, (2020) quien citó a Drinot (2005) manifestó que la palabra restaurante tiene sus inicios en la ciudad de Paris por el año 1765, definido como el espacio donde expenden comida, considerado también como el lugar donde se experimenta emociones, sensaciones de bienestar y satisfacción. Los clientes además de calidad buscan comida en particular, y tener comunicación social gastronómica.

En el mundo globalizado actual América Latina su gente ha combinado a la perfección el arte culinario, Países como Argentina, México, Brasil y Perú, en el mundo de la gastronomía han desarrollado grandes emprendedores que han organizado restaurantes destacados por su alta cocina, destacando por muchos años por la selecta mano de obra en el arte culinario. (Latin Amercina's 50 Best Restaurants, 2020).

Cabe señalar que existen constantes cambios tales como, la facilidad con que se transmite la información a nivel mundial, existe una gran competencia en el mercado debido al ingreso de nuevos establecimientos tanto nacionales como internacionales, esta perspectiva hace necesario el mejoramiento de un servicio al cliente a base de calidad, ya que cada día los clientes se vuelven más exigentes, por lo cual todo el desempeño de las empresas están enfocadas finalmente en satisfacerlos

brindándoles ventajas respecto a la competencia. Por este motivo la empresa debe mantener que su cliente reciba un servicio en el momento, a un precio adecuado y además de ello, debe asegurarse del uso correcto del mismo como un servicio post venta (Pérez, 2018).

En la actualidad el departamento de Piura es uno de los 8 departamentos que logro sobrepasar el promedio porcentual nacional, el cual es de 5.8% en lo que respecta al producto bruto interno, PBI, podemos apreciar que el departamento de Piura llego a 8.4% PBI, este crecimiento porcentual de estos 8 departamentos. Lo cual representan cambios significativos y positivos para el país ya que estos llegaron a aportar un total de 4.6 puntos porcentuales al crecimiento de la economía del país. (INEI, 2019).

El trabajo de investigación denominado Gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz O Urbanización Santa Ana, Piura, año 2020, es importante para futuros investigadores, permitirá explicar y brindar información precisa con respecto a las variables en estudio. En la actualidad las MYPES son creadas con el propósito de poder desarrollarse con el pasar del tiempo, además de permanecer en el mercado debido a la gran competencia que existe en estos últimos años, teniendo en cuenta que en Perú las MYPE del rubro restaurantes siguen creciendo. Una cantidad significativa de MYPES aun no desarrollan el nivel deseado el de estar al nivel de la exigencia, y expectativa del consumidor. (Mundaca, 2018)

El fracaso de una micro y pequeña empresa muchas veces tiene que ver a la falta de gestión de calidad de los directivos hacia su empresa y el desconocimiento de estrategias para poder adaptarse a los constantes cambios y a las necesidades de sus clientes, también se debe a que desconocen su mercado potencial y no utilizan el

benchmarking para poder conocer las necesidades y poder satisfacerlos con servicios de calidad. (Llontop & Rimarachín, 2016)

Un estudio realizado por INEI evidencia que solo el 1% de las empresas en Perú cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo cual es algo alarmante ya que solo 1,329 empresas cuentan con un certificado de calidad ISO y contamos con un total de 1382, 899 empresas en el Perú, es decir que todas las empresas restantes no cuentan con un certificado ISO la cual como se había mencionado es una organización encargada de promover normas de calidad y no solo de calidad dentro de las empresas, sino que también cuenta con ciertas normas que involucran la conservación del medio ambiente. Hay un grupo muy selecto de organizaciones con un sistema de gestión de calidad, y otras empresas no lo tienen, poniendo en riesgo su fiabilidad en cuanto a la calidad de sus procesos y su promoción de una cultura de calidad organizacional y ambiental, (INEI 2020).

Es por eso la importancia que tienen estas MYPES enfocándose en brindar el servicio efectivo y crear un ambiente adecuado tanto para sus trabajadores como para sus clientes. Hoy en día son consideradas las principales generadoras de empleo debido a su estadía en los mercados logrando que los empresarios lleven al éxito a sus empresas con la finalidad de adaptarse a los constantes cambios y exigencias del mercado, brindando productos de calidad, y sobre todo captar clientes para que estos puedan fidelizarse con la empresa. (Mundaca, 2018).

Sin embargo, estas MYPES dedicadas al mundo de la gastronomía, no se desarrollan de una forma adecuada, ya que en ellas existen diversos problemas de gestión de calidad y del benchmarking lo cual como investigadora he creído

conveniente profundizar la investigación basándome en esas dos variables de estudio pues estas serán de gran ayuda a estas MYPES, logrando la preferencia y la fidelización de los clientes. (Bravo,2019)

Para poder realizar el presente trabajo de investigación se ha tomado como objeto de estudio a tres MYPES dedicadas al rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, la identidad de estos restaurantes será confidencial, y se respetó las opiniones de los participantes por lo que se les identificará como: MYPE 1; MYPE2, MYPE 3. Con la finalidad de poder brindar información sobre los procesos internos que se dan en estas empresas del rubro restaurantes, se ha empleado el método de análisis del entorno interno denominado como la Cadena de Valor, herramienta estratégica que ayuda a identificar el desarrollo de las organizaciones. (González & Rodríguez, 2018),

Se considera a la cadena de valor, según el autor González & Rodríguez (2018), esta es una herramienta estratégica que nos permite conocer las actividades primarias y de apoyo de las organizaciones, además ayuda a poder identificar las ventajas competitivas. En las MYPE de la presente investigación se ha observado que desarrollan las actividades primarias conforme se describe.

- **Logística Interna.** – Las Mype objeto de la investigación hacen esfuerzos desarrollando acciones que los guie a la competitividad, llegando al mercado con flexibilidad, costos, tiempos y velocidad de atención, con eficacia desde la aplicación de la Logística Interna en la concepción global del movimiento de las diferentes materias primas, materiales y todos los insumos necesarios en el mundo de la gastronomía con procesos y soportes que garantizan la calidad en la transformación de los insumos en productos terminados, atendiendo las expectativas y exigencias de sus

clientes. (Castillo, 2015)

• **Proceso productivo o de transformación.** – Los restaurantes objeto de la investigación se encuentran en un contexto globalizado, dinámico, competitivo, hacen frente a las necesidades de las personas que asisten al restaurante, por ello la fabricación de platos de comida los desarrollan conservando altos estándares de inocuidad de los alimentos que intervienen en el proceso de transformación, involucrando costumbres, gustos, preferencias y deseos de sus consumidores, camino al crecimiento sostenido y dinámico. (Requejo, 2019)

• **Logística Externa.** – Referida a las formas de entrega de los alimentos terminados, diversos insumos convertidos en los platos de comida que debe ser del agrado del cliente y debe llegar a cubrir su expectativa de lo que esperaba le sirvan. Todo ello gracias al manejo, custodia, y control de los alimentos en la fase de logística interna. En los restaurantes materia de la presente investigación, cuentan con personal con experiencia y conocimiento que atienden a los clientes, con respeto empatía y valores. (Porter-1991, citado por Silva & Vargas, 2018)

• **Marketing y/o comercialización.** – referido a este rubro, Los emprendedores han desarrollado adecuadamente las diferentes tecnologías que les ofrece la conectividad, cada día están más cerca del mercado consumidor ofertando sus productos, por la parte de ventas del mismo modo ofertan diversidad de forma de pago diferente a la de efectivo, disminuyendo el riesgo al cliente de portar mucho efectivo, ofreciendo el pago con dinero plástico. (Porter-1991, citado por Silva & Vargas, 2018)

• **Servicios.** – El espacio regional muy competitivo, conlleva a los emprendedores a realizar las diferentes prestaciones de sus servicios con la óptima de

conservar la gama de platos de comida que ofertan, utilizando tecnología, identifican los reclamos e inconformidades de sus clientes mediante el libro de reclamaciones, la lectura e importancia que le dan a esta técnica, les ayuda a conocer donde, como y con que deben mejorar para la fidelización de sus consumidores. (Porter-1991, citado por Silva & Vargas, 2018)

Por otra parte, en las MYPE de la presente investigación se ha observado que desarrollan las actividades de apoyo conforme se describe:

- **Infraestructura.** En este campo se considera las instalaciones del restaurante, cuentan con ambientes espaciosos, ventilados y con iluminación natural, áreas libres y seguras, no tienen playa de estacionamiento, además cuenta con las instalaciones donde se preparan los alimentos y las diferentes operaciones como contabilidad, finanzas, que desarrolla la administración en general. Están siempre a la vanguardia para realizar mejoras, renovaciones e innovaciones acorde a las exigencias de sus clientes. (Porter-1991, citado por Silva & Vargas, 2018)

- **Recursos Humanos.** – los emprendedores ponen de manifiesto como una de sus principales preocupaciones a su personal, por ello les brindan formación, capacitación e inducción cada vez que debe realizarse cuando hay ingreso de personal nuevo o un trabajador realiza nuevas funciones diferentes a las que realizaba. (Porter-1991, citado por Silva & Vargas, 2018)

- **Administración.** – las micro y pequeña empresa realizan un adecuado proceso administrativo que les permita alcanzar una óptima gestión de calidad y el benchmarking logrando así establecerse en el mercado, cumpliendo con los estándares de calidad. (Goicochea, 2018).

- **Financiamiento.** - toda microempresa al momento de querer realizar un negocio de inversión pasan por grandes impedimentos al momento de solicitar un préstamo en alguna entidad financiera debido a que muchas de estas MYPES no tienen las garantías necesarias para poder devolver el préstamo, por ello las entidades financieras les limitan el acceso financiero. Vizcarra (2018),

Toda MYPE se enfrenta a los factores externos o denominados también exógenos, sobre los cuales no tienen capacidad de determinación ya que vienen de decisiones de gobierno y de cumplimiento. Se empleará la “Técnica PESTEL” con sus 6 factores Político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, para diagnosticar el ambiente externo de las MYPES, según el autor Martínez (2018) menciona que es una herramienta que sirve para identificar y diseñar nuevas estrategias que le permitan a las MYPES poder adaptarse a las exigencias del mercado. (Martínez, 2018)

En el ámbito Político. – Uno de los problemas más trascendentales que atraviesan estas micro y pequeñas empresas es el poco apoyo por parte del gobierno ya que este no muestra interés por apoyar a estas MYPES, sobre todo la inestabilidad y riesgo político que se viene atravesando en este tiempo de emergencia sanitaria, estas MYPES han ido empleando diversas normas de poder seguir con los protocolos de seguridad ante el covid-19, tanto los propietarios como los trabajadores emplean el uso correcto de la mascarilla, dando ejemplo a los clientes que llegan a consumir a sus locales .

En el ámbito Económico. – Debemos tener en cuenta que las micro y pequeñas empresas son muy importantes en nuestro país porque ayudan al crecimiento económico y son las principales generadoras de empleo. Según el Ministerio de producción, (2017), en Perú existe 1 millón 270.000 MYPES lideradas por mujeres lo

que representa un mayor crecimiento en la economía de Perú. Sin embargo, aún se debe trabajar mucho en la innovación para que estas empresas logren diferenciarse de sus demás competidores y puedan mantenerse en un mercado que cada vez es más competitivo. (Vásquez, 2017).

En la actualidad las MYPE juegan un rol muy importante en la economía en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado (más del 70% trabajan en una MYPE), además por su contribución al producto bruto interno (del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las MYPE) pueden lograr el dominio y liderazgo de sus marcas, valiéndose de las mejores técnicas del mercado moderno. (Gonzales, Tello y Vega, 2017).

En el ámbito Social. – El diario Gestión (2018), informa que en Piura se debe dar prioridad a las diversas necesidades de las personas con la finalidad de mejorar el desarrollo social de la población, comportamientos y preferencias en las MYPES que se encuentran en estudio, adaptando nuevas estrategias para el bien de la ciudadanía.

En el ámbito Tecnológico. – Se debe recalcar que ha aumentado de forma tan rápida logrando facilitar y mejorar la calidad de vida de las personas, la tecnología ayuda a las empresas porque actúa como un impulsor de sus procesos y actividades, lo cual les permite ser más eficientes y eficaces, por ende, más competitivas y rentables. Teniendo en cuenta que las MYPES en estudio están empleando las TICS, haciendo uso de equipos de cómputo para procesar los pedidos y contar con una base de clientes, además cuentan con el servicio de POS PAGO portátil lo que permite a sus clientes pagar con cualquier tarjeta de crédito, débito mediante un solo equipo, lo que les ha

permitido adaptarse a los cambios existentes en el mercado como lo es el promocionar sus pedidos de comidas mediante sus redes sociales como lo es Facebook, WhatsApp e Instagram, fomentando un mejor marketing de estas MYPES en el rubro de restaurantes. Además, estas empresas cuentan con diversos instrumentos preventivos como lo son los estabilizadores que protegen a los equipos electrónicos de descargas que podrían afectar su funcionamiento, cuentan también con el respectivo extintor como prevención ante un futuro incendio en la empresa y además con un generador de energía que se usa cuando existen apagones en el área de trabajo.

En el ámbito Ecológico. - nos enfocamos en el rubro de restaurantes, estos están tomando medidas para poder disminuir la contaminación ambiental, evitando un 70 % de bolsas plásticas, sorbetes, descartables debido que su proceso de degradación demora millones de años afectando a nuestro sistema planetario. Debo mencionar que en las MYPES rubro restaurantes han tomado conciencia de la importancia de cuidar el medio ambiente, ellos se están adaptando a emplear nuevas prácticas en su empresa logrando reunir gran cantidad de cartón que utilizan y los cambian por bolsas ecológicas, el aceite quemado lo colocan en botellas de vidrio y los reciclan, sobre todo cuando quedan las sobras de comida ellos lo venden a las chancherías generando nuevos ingresos.

Según la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), es importante verificar el cumplimiento de los principios generales de higiene, referidos a la infraestructura, como al equipamiento, buenas prácticas de manipulación y procedimientos de higiene y saneamiento con la finalidad de poder garantizar la inocuidad de alimentos protegiendo así la salud de las personas. (DIGESA, 2018).

En Perú la Ley General del Medio Ambiente 286111, permite conocer la importancia de saber el impacto ambiental producido para tratar, siempre que sea posible, de minimizarlo. Esta ley, también indica que al realizar alguna actividad de transformación o cualquier otra estas, las personas deben hacerlo mediante medidas que permitan no generar contaminación, de esta manera el país podrá vivir en un lugar saludable, sin ninguna contaminación tóxica. (DIGESA, 2018).

En el ámbito legal. – Las MYPES en estudio cuentan con diversos certificados que les permiten acreditar el funcionamiento adecuado de la empresa, sus colaboradores cuentan con un contrato de trabajo, salario mínimo, descanso laboral, seguro de salud, así mismo como la calidad, veracidad del producto y de las herramientas que utilizan para su elaboración como lo son refrigeradoras, cocina multi gas, horno eléctrico, congeladoras. (Pascual, 2017).

Según la ley 30056, (2013) sustenta que: Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizaciones 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. Es por ello que en la ciudad de Piura existe gran demanda de restaurantes que se dedican al servicio de comidas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Según la ley 30056, (2013) sustenta que: ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial. las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes características que regulan las categorías empresariales, establecidas en función de sus

niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto 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 monto máximo de 2300 (UIT). Es importante señalar que, la Ley N° 28611 - Ley General del Medio Ambiente en Perú nos permite conocer la importancia de saber el impacto ambiental producido.

- Ministerio de Salud, (2020) indicó que debido a la pandemia se debe seguir de forma correcta y obligatoria los protocolos de seguridad, en el rubro restaurantes las personas encargadas de la cocina tienen a la mano agua y jabón para poder desinfectarse las manos por lo menos 20 segundos antes de preparar los alimentos, se debe indicar que todo producto es lavado y desinfectado antes de su uso.

En el marco de toda la normatividad vigente sobre COVID 19 las MYPES tomaron precauciones preservando la vida y seguridad de las personas. Es así que, cocineras, meseras y la cajera utilizan de forma correcta la mascarilla, y la cofia elástica, al momento que el cliente termina y se retira del local las meseras empiezan a desinfectar con lejía las mesas para que cuando llegue otro cliente esta se encuentre limpia, se debe indicar que cuando se realiza el pedido de delivery los jóvenes encargados de la repartición, cuentan con su alcohol personal y un banco pequeño donde ellos colocan el pedido para que el cliente pueda recogerlo. Del mismo modo,

el motorizado cuenta con doble mascarilla, al momento en que se procede a entregar el pedido deberá (si recién se procede al pago) colocar en una superficie limpia el vuelto que estará en una bolsita de plástico o colocar el POS desinfectado para que el cliente digite su clave y proceda al pago, todo este proceso se debe realizar en la parte externa de la casa o edificio y el cliente deberá tener puesta una mascarilla y respetar el distanciamiento como se indica.

Finalizando el pago por tarjeta el motorizado desinfecta el producto y permite al cliente recogerlo de una forma segura cumpliendo con los protocolos de seguridad brindándole así al cliente confianza a la hora de la entrega de su producto. El manejo adecuado de estas micro y pequeñas empresas es importante ya que estas ayudan con el crecimiento de la economía del país, sobre todo porque son indispensables para satisfacer las diversas necesidades del cliente, ya que estos tienen distintas formas de pensar, sentir, distintos gustos, y distintas costumbres y creencias.

Porter (2008) declaro sobre las 5 fuerzas como estrategias competitivas constituyendo estas de forma directa una defensa frente a la competencia y poder asegurar la oferta ante las necesidades de los clientes

Rivalidad entre los competidores existentes. En el espacio de la presente investigación se denoto que existe mediana rivalidad, dado que son pocas las empresas del rubro en la zona.

Amenaza de ingreso de nuevos competidores. El sector de la gastronomía no requiere de una gran inversión, sobre todo en la zona materia de la investigación, la amenaza de ingreso de nuevos competidores es alta, la inversión es poca, y muchas veces aparecen estos negocios por la necesidad de satisfacer sus demandas.

Productos sustitutos. En el rubro el nivel de productos sustitutos es bajo, los negocios cada quien conserva sus productos denominados banderas, por otra parte, en algunos casos los platos de comida son preparados a gusto del cliente.

Poder de negociación de los proveedores. El poder de negociación de los proveedores es bajo, en el sector existen pocos restaurantes, por lo que no resultan muy atractivos visto desde el número de negocios.

Poder de negociación de los compradores. Los consumidores tienen alto poder de negociación, si bien son pocos los restaurantes, prima la atención de su preferencia, y si no está presente buscan otro donde se pueda cumplir.

Según el autor Robbins (2017), la economía es aquella Ciencia que estudia la forma en que las sociedades, con sus recursos escasos y limitados, deciden qué se produce, cómo y para quién generando la satisfacción del cliente. De esta forma los microempresarios satisfacen las diversas necesidades del consumidor (clientes) para también así lograr satisfacer sus propias necesidades personales como lo hacen las MYPES del rubro restaurantes.

En la presente investigación se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y benchmarking en las MYPES rubro restaurantes Mz. O. Urbanización Santa Ana, Piura, año 2020?

Con la finalidad de desarrollar la investigación de manera objetiva se decidió establecer como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes Mz. O. Urbanización Santa Ana, Piura, 2020. Los objetivos específicos son: (a) identificar los sistemas de gestión de

calidad en las MYPES rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020. (b) conocer los beneficios del sistema de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura, año 2020. (c) determinar los tipos de benchmarking en las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura 2020. (d) identificar las ventajas del benchmarking como herramienta de desarrollo empresarial en las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura, año 2020.

La investigación se justifica de la siguiente manera: Determinar la gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz. o Urbanización Santa Ana, Piura Año 2020; obteniendo un mejor logro de los objetivos, lo que permite la obtención de resultados o soluciones concretas, de acuerdo a la carrera profesional que se ha desempeñado y para que los lectores puedan comprender con el contenido de esta , acerca de la importancia que tiene la gestión calidad y benchmarking , Además, dicha investigación se da dentro de un punto de vista:

Teórica: Porque esta búsqueda permite al alumno el incremento de la investigación teórica de las variables utilizadas, logrando que el investigador pueda profundizar de esta manera las variables en estudio gestión de calidad y benchmarking en las MYPE.

Práctica: La elaboración de la investigación se acerca a la realidad para lograr solucionar un determinado problema, sobre todo porque en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote exige a los alumnos la presentación de un trabajo práctico de acorde a la nueva ley publicada por la SUNEDU la cual aprueba “El Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos

profesionales" para a través de la sustentación de este optar por los mencionados grados.

Metodológica: El presente trabajo aplicará la metodología científica, el alumno se ayudará mediante fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, también se ha determinado el tamaño de la población y la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información, el cual tiene un nivel de investigación cuantitativa, de tipo descriptiva.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala ordinal para la variable gestión de calidad y el benchmarking.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática: Gestión de Calidad y benchmarking
- Psicográfica: MYPE rubro restaurantes
- Geográfica: Urbanización Santa Ana Mz. O.
- Temporal: Año 2020

Los Principales resultados de la presente investigación fueron, de gestión de calidad el 100% aplica un sistema de gestión de calidad y gozan de beneficios; él 78% la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; el 67% consideran emplear estrategias en la organización, en el benchmarking el 100% buscan nuevas prácticas de mejora continua mediante los tipos de benchmarking, el 67 % conocen las ventajas

del benchmarking.

Por otro lado, las Principales conclusiones fueron: aplican un sistema de gestión de calidad y gozan de los beneficios; la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; consideran emplear estrategias en la organización, con el benchmarking buscan nuevas prácticas de mejora mediante los tipos de benchmarking, conocen las ventajas del benchmarking.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable: Gestión de calidad

Masías (2017) realizó su investigación titulada “*Diseño de un sistema de gestión de la calidad, para los restaurantes y comedores de la comuna montañita*”, 2017. Trabajo elaborado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena Libertad – Ecuador. El objetivo fue plantear un sistema de gestión de calidad para los restaurantes y comedores de Montañita a través del modelo EFQM, adaptando un enfoque de gestión basado en la orientación de resultados. La metodología empleada fue de tipo práctica. Se llegó a concluir que el sistema de gestión de la calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente, las actividades que le corresponde a cada colaborador, cumplir con los procesos establecidos por la empresa, además cuentan con normas que facilitan el trabajo, la calidad total del servicio, cumpliendo con los intereses y expectativas de los visitantes.

Jurado (2017) en su tesis denominada “*Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito*”, 2017”, trabajo elaborado en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo fue determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito. La metodología empleada fue de tipo descriptiva. En la investigación se llegó a concluir

que mediante los resultados el 50% de los clientes calificaron al servicio y la atención que se logró brindar en las empresas en estudio como bueno, lo que significa que el restaurante cumple con las expectativas de los clientes.

Es importante mencionar que un porcentaje del 50 % de clientes no se sintieron conformes con el servicio y atención, siendo ellos quienes ayudaron a evidenciar las falencias existentes en el restaurante. Además, debemos tener en cuenta que los propietarios comparten la información proveniente de los gastos considerando adecuado para evitar los gastos innecesarios de las empresas.

Enríquez (2017) realizó su tesis denominada “*Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, zona centro, ciudad de Chimbote, 2017*”. Trabajo elaborado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”. El objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, zona centro, ciudad de Chimbote, 2017. La metodología que empleo fue de tipo descriptiva. Se llegó a estas conclusiones, la totalidad de los representantes de las MYPES consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, por ello si cuentan con una estructura organizacional eficiente además sostienen que los productos que ofrecen satisfacen las necesidades de los clientes; por otro lado, la gran mayoría de los propietarios tienen conocimiento del término de gestión de calidad donde lo utilizan para poder brindar un producto de calidad, y sostiene que el marketing ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Jauregui (2018) realizó su investigación titulada “*Gestión de calidad en las*

micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2016”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo general de esta investigación fue determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La metodología empleada fue de tipo descriptiva. La investigadora concluyó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.

Purihuamán (2018) realizó una investigación denominada “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018*”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Lima – Perú. El objetivo de esta investigación fue determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a estas conclusiones que la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas sin embargo los restaurantes no están ejerciendo correctamente, por lo cual es importante poner en práctica un sistema de gestión de calidad, ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece.

Sandoval (2018) en su investigación denominada “*El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de san Isidro, 2018*”, trabajo presentado en la universidad San Martín de Porres Lima – Perú. El objetivo fue determinar de qué manera el sistema de gestión de calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurante El Gourmet Urbano, en el distrito de San Isidro en el 2018. La metodología empleada fue de tipo descriptiva. Se llegó a concluir en la investigación la importancia de implementar estrategias en la organización como talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para lograr una adecuada atención al cliente además se implementará el diseño del sistema de gestión de calidad para el impulso hacia su desarrollo empresarial del restaurante El Gourmet.

Tapia (2017) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración De Nuevo Chimbote, 2017*”. trabajo presentado en La Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. El objetivo de esta investigación fue determinar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017. La metodología empleada fue tipo descriptiva. Se llegó a estas conclusiones, en el presente estudio de investigación la mayoría tiene poco conocimiento del término gestión de calidad, del mismo modo no emplean técnicas modernas en su empresa, no explican con facilidad las actividades que le corresponden a cada trabajador , a su vez presenta dificultades en la implementación de la gestión de calidad como la poca iniciativa de sus trabajadores, la mayoría tiene poco conocimiento del término

competitividad, del mismo modo creen que su empresa es competitiva, asegurando que el precio y la calidad de sus productos y/o servicios hace una buena competencia, además, ninguna de estas MYPES ha implementado ninguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa.

Samanez (2019) realizó una tesis titulada “*Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sayán, provincia de Huaura, año 2019.*”, Trabajo presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote. El objetivo de esta investigación fue determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del Distrito de Sayán, Provincia de Huaura año 2019. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a concluir en cuanto a que si las micro y pequeñas empresas están aplicando una Gestión de Calidad, estas consideran importante poner en práctica el adecuado trabajo en equipo, cumplir con las normativas de la empresa, se obtuvo que el 70% no aplica una gestión de calidad, por lo que nos da a conocer que hay poco interés por parte de los gestores en aplicar una adecuada gestión de calidad, además se obtuvo que el 53% de las micro y pequeñas empresas no capacitan a sus colaboradores en atención al cliente, este indicador representa la preocupación del porque más de la mitad no capacita a sus colaboradores por tanto se tendrá que revertir para beneficio de la empresa.

Cayas (2019), realizó su tesis denominada “*Gestión de calidad con el uso del marketing y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Huacrachuco, 2019.*”, trabajo presentado en la universidad

católica los ángeles de Chimbote, El objetivo general de este trabajo fue determinar las Características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing y Propuesta de Mejora en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes, Distrito Huacrachuco, 2019. La metodología fue de tipo descriptiva. La investigadora llegó a concluir que la mayoría considera que los trabajadores están bien capacitados para ofrecer un buen servicio al cliente, teniendo en cuenta que el sistema de gestión de calidad permite llevar un correcto control en la empresa y cumplir con las metas establecidas, pero estas MYPES no conocen ninguna técnica de gestión de calidad que puedan utilizar en su negocio, utilizan la radio como medio para publicitar su empresa y consideran que el marketing si ayudaría mayores ingresos en la empresa, la mayoría relativa si conoce el termino marketing por lo que utilizaron como herramienta el estudio y posicionamiento de mercado.

Campos (2018) realizo su investigación denominada *“Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*, trabajo presentado en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote. El objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a concluir que los beneficios de gestión de calidad que acceden la MYPES rubro restaurantes del distrito de Sullana, se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad, cuentan con la participación de su personal, brindan oportunidades de mejora continua, al mejoramiento de la posición competitiva porque siempre están mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en

la empresa y las relaciones existentes con ellos.

Hurtado (2017) en su tesis titulada “Estrategias *del marketing para implementar el posicionamiento de la empresa Restaurante Cabaña Grill S.A.C Trujillo 2017*”, trabajo presentado en la universidad nacional de Trujillo. El objetivo fue diseñar estrategias de marketing para incrementar el posicionamiento de la empresa Restaurante Cabaña Grill S.A.C Trujillo – 2017. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a concluir que el resultado de la investigación realizado se enfoca en poder reforzar las áreas más críticas de la empresa logrando evitar gastos innecesarios y mejorar las expectativas del cliente en los restaurantes, teniendo en cuenta la importancia de emplear las estrategias del marketing para poder mantenerse en el mercado.

Castro (2019) En su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb. el Bosque-Castilla, Piura 2019*” trabajo elaborado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Piura. El objetivo de esta investigación fue identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a concluir que más de la mitad de las MYPES utilizan como técnicas de gestión de calidad, técnicas para la mejora y resolución de problemas, técnicas de trabajo en grupo, técnicas estadísticas. Se recomienda a las MYPES bajo estudio, que deben evaluar cuál es la técnica más adecuada que deben emplear para que puedan obtener una buena gestión de calidad, por lo que las técnicas que han venido aplicando han sido muy efectivas, generando así conocer su ambiente interno y externo.

2.1.2. Variable: Benchmarking

Pullés (2018), en su tesis titulada “*Benchmarking del servicio de restaurantes en el sector turístico de Santiago de Cuba*”, trabajo elaborado en la Universidad de Cuba. El objetivo fue determinar la metodología para el desarrollo del benchmarking, en función de los conceptos analizados del servicio restaurantes. La metodología empleada fue descriptiva. Se llegó a concluir que las expectativas de los clientes están dadas por el poder adquisitivo. Ambos procedimientos han permitido identificar qué características facilitarían la aplicación del benchmarking como estudio sucesor para los restaurantes las cuales son: la complejidad y el dinamismo del macroentorno, estas facilitan la capacidad y además permite la propuesta de mejoras continuas, permitiendo a las organizaciones lograr obtener mejores prácticas, además de emplear las estrategias de una empresa líder en el mercado, aplicando estas estrategias para la satisfacción del cliente.

Bravo (2018) realizó una investigación denominada “*La gestión de calidad con el uso de benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Avenida José leal del distrito de Lince, 2018*”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo general de esta investigación fue determinar la influencia de la gestión de calidad con el uso de Benchmarking en la rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes, de la avenida José leal, distrito de Lince, 2018. La metodología empleada fue descriptiva. La investigadora llegó a la conclusión Respecto a gestión de calidad, las empresas no plantean objetivos, y solo algunas veces se aplican los procedimientos y los planes trazados, no verifican ni monitorean el

cumplimiento de procesos, y casi nunca realiza capacitaciones se puede indicar que por falta de seguimiento, evaluación, y análisis, no aprovechan las herramientas competitivas que le ofrece el benchmarking , cabe indicar que la adquisición de saberes se da más por imitación, lo que trae como consecuencia que sus procesos no sean completados, sobre todo los de planificación y control, existe una falta de comunicación, lo que perjudica el proceso de mejora continua en las MYPES.

Díaz (2017) realizó su investigación titulada *“Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización santa cristina, nuevo Chimbote, año 2017”*, trabajo presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote. El objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad con el uso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes en la urbanización Santa Cristina, distrito de Nuevo Chimbote, 2017, la metodología empleada fue de tipo descriptiva, se llegó a estas conclusiones que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad, sin embargo, utilizan el Empowerment como técnicas de gestión de calidad, por otro lado la mayoría considera que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio y les permite emplear nuevas prácticas de mejora continua para alcanzar sus metas y objetivos trazados; además la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de la palabra benchmarking; por lo tanto consideran que ésta herramienta encaminara al mejoramiento de su empresa pues necesitan el aprendizaje continuo y la cultura al cambio como fortaleza para poder implementar el benchmarking en su empresa, ya que esta herramienta permitirá a la empresa ser más competitiva.

Mata (2017) realizó su tesis titulada “*Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de comidas criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2017*”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de esta investigación fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. pacifico, distrito de nuevo Chimbote, 2017. La metodología empleada fue descriptiva. Al finalizar su investigación llegó a concluir que la totalidad de las micro y pequeñas empresas cree que la gestión de calidad contribuye en el negocio, y que ayuda a alcanzar sus objetivos y metas trazadas asimismo conoce el termino benchmarking, el cual les permite emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia en su mayoría creen que, si es necesario aprender de otras organizaciones, para aplicarlo en su negocio.

Ayra (2018) realizó su tesis denominada “*benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2018*”, trabajo presentado en la Universidad de Huánuco. El objetivo fue analizar en qué medida influye el Benchmarking en la Calidad de Servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco – 2016. La metodología empleada fue aplicada. Se llegó a estas conclusiones se analizó que el benchmarking y su influencia en la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco, teniendo como resultado una correlación medianamente baja, siendo un 40.3% y el valor de significancia es 0.004 siendo menor al 0.05 y podemos decir que el benchmarking influye significativamente en la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco – 2016, además permite conocer los logros obtenidos por otra empresa líder.

Díaz & Alfaro (2017) En su investigación titulada “*Relación entre el benchmarking y la competitividad del restaurante las Gaviotas – Chiclayo*”, trabajo presentado en la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en el restaurante las Gaviotas. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo. Llegaron a concluir que entre los resultados encontrados tenemos: el 60% de los clientes manifiesta estar de acuerdo en la aplicación de una herramienta como el del benchmarking competitivo, el 19% es indiferente, en lo que respecta a la calidad del producto el 57% afirma que, si ofrece productos de calidad en el restaurante las gaviotas, y un 21% está indiferente. Se concluye que si hay relación entre el benchmarking y la competitividad en el restaurante las Gaviotas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Para el autor Enríquez (2019) menciona que la gestión de calidad es aquella estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. Este proceso moderno implica la participación continua de todos los trabajadores en la mejoría del desarrollo, diseño y servicios que ofrece una organización.

Según Cuatrecasas (2018) define la gestión de calidad, como aquel conjunto de la estructura de una organización, en la que cumple diversas funciones, responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad.

Gonzales (2018) expresa que la gestión de calidad va en dirección de coordinar los recursos y procedimientos que favorecen en el mejoramiento de la calidad de oferta, para dar cumplimiento a los objetivos se hace un análisis del funcionamiento de diversas técnicas, metodologías y estrategias permitiendo que la empresa logre mantener una eficiente calidad en sus productos, el capital humano es clave para éxito rotundo y permanencia en el mercado competitivo.

El autor Bañeras (2017), resalta que la gestión de calidad es una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ayuda a reducir la improvisación dentro nuestros procesos, brindando productos de calidad, de la misma manera la gestión de calidad brinda una oportunidad clave, no solo para planificar los procesos, sino también para establecer el mecanismo para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Hernández, (2017) menciona que el sistema de gestión de la calidad es la forma en la que una empresa dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad, es importante porque se diferencia frente a la competencia y de una seguridad y confianza al cliente y a los proveedores.

2.2.2.1. Sistemas de gestión de calidad

Sistema EFQM, según Cortés, (2018). Menciona sobre el **Sistema Europeo EFQM “European Foundation Quality Management”**. El cual tiene como finalidad el poder encontrar e identificar el punto fuerte de las empresas ofreciendo oportunidades de mejora continua para alcanzar la excelencia, La idea básica del modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión.

También se tiene a González (2018) se centra en la competitividad entre las empresas, busca la mejora total, a través de la autoevaluación, con el modelo EFQM y promueve una autoevaluación crítica la cual debe de ser muy rigurosa dentro de la organización, además esta evaluación debe de servir para poder detectar todas las fallas o procesos innecesarios dentro de la empresa, para luego poder ser mejoradas o si lo requiere el caso poder eliminar estas situaciones, alcanzando de esta manera la excelencia de la organización.

- **Norma ISO 9001.** La Norma ISO, es una organización que une los institutos para promover la elaboración y realización de normas, para aumentar el grado de satisfacción de los clientes brindando una mejora continua en los productos. (Lizarzaburu, 2017).

Según Ayuso (2018), considera un sistema de pasos (procesos) a seguir los cuales nos permiten llevar a cabo la realización de la empresa con una calidad destacable, las normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización) cuentan con una certificación que les brindan a todas las empresas que se logre verificar que implementen y cumplen con todas las normas que se propone.

2.2.2.2. Beneficios de los sistemas de gestión de calidad

La Norma ISO 9001, comentada por Hernández, & Sevilla (2017) menciona que, al realizar una correcta forma de desarrollo de esta norma, ayuda a las organizaciones a tener mayores beneficios, logrando que estas MYPES puedan tener mejoras en sus procesos, para poder llegar a un gran porcentaje de reducción de costos, y a la larga traiga beneficios a la empresa logrando la eficiencia y proactividad de sus trabajadores. Entre los beneficios que el autor menciona están los siguientes:

- **Participación continua.** - Genera una participación continua en sus colaboradores. Permitiendo poder mejorar cada una de sus deficiencias con ayuda de la mejora continua, permite la gran etapa de seguimiento, monitoreo y crecimiento de las diferentes acciones, actividades y procesos de la empresa.

- **Cambios en la organización.** - Permite a la organización tener cambios constantes. Ayuda a que la organización pueda tener cambios a futuro que les permita brindar un producto de calidad y satisfaga las exigencias y expectativas de los clientes, y se conserven satisfechos y fidelizados, la implementación de la reingeniería y tener fidelizados a clientes internos y externos, manteniéndose en el mercado.

- **Colaboradores ideales.** Permite a los colaboradores dar sus ideales para un mejor desarrollo de la empresa. Brinda libertad de expresión a cada uno de sus colaboradores, les garantiza el desarrollo, capacitación y oportunidades de perfeccionamiento.

Lizarzaburu, (2018), menciona los beneficios cualitativos de la Norma ISO son los siguientes:

- **Minimizar gastos** acordes con las necesidades de la empresa. - Permite conocer de manera detallada los gastos de la empresa, mediante la comprobación de inventario de los productos, vigilancia del desperdicio de los alimentos ello asegura reducción de costos, monitoreo de los precios del mercado local, finalmente la comprobación y comparación de precios de su competencia.

- **Delegación de funciones** a cada colaborador, asegura que cada miembro de la organización tenga de forma descriptiva y tipificada cada una de las actividades que

desarrolla en la organización y velar por el cumplimiento de ellas, por otra parte, es transmitir las acciones con la finalidad de facilitar las operaciones.

- **Oportunidad de crecimiento.** - los colaboradores ayudan a fortalecer el desempeño de cada colaborador al interactuar con el intercambio de conocimiento de las funciones que realizan, contribuyendo a ampliar el conocimiento de los trabajadores de forma potencial, desarrollando mejor su trabajo, a conciencia y con capacidad. Los trabajadores tienen la oportunidad de generarse una nueva perspectiva en la vida.

Fontalvo (2018), menciona acerca de los beneficios cuantitativos de la Norma ISO mediante:

- **Importancia de los procesos.** – Orientado a la maximización de los procesos para el mejoramiento continuo de los bienes o servicios, además la empresa está en capacidad de proponerse objetivos y lograrlos de manera ordenada secuencial y con resultados favorables, por otra parte, se maximiza el capital de la organización como son: activos entre ellos: terrenos, maquinarias, equipos. Los procesos aseguran el mecanismo del desarrollo dinámico y flexible buscando la rentabilidad.

- **Trabajo en equipo** y unión al momento de realizar las actividades ayuda a realizar un adecuado trabajo en equipo. Facilita el desarrollo de lluvias de ideas, generando el aumento de la creatividad, imaginación, desarrollo de habilidades, destrezas. Es una capacidad propia del ser humano muy representativa y valorada en el segmento laboral con miras a desarrollar valor a las demandas del mercado.

El Sistema Europeo EFQM, tiene como finalidad el poder encontrar e identificar el

punto fuerte de las empresas ofreciendo oportunidades de mejora continua para alcanzar la excelencia, la idea básica del modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. Este autor menciona los beneficios del sistema europeo. (Cortés, 2019).

Moreno, (2017) menciona que las organizaciones deben enfocarse en esta herramienta, la cual permite la excelencia en la empresa, además ayuda a la obtención de beneficios que sirvan a la empresa a mejorar su sistema de gestión, entre esos beneficios tenemos:

- **Desarrolla metas a futuro.** - Realizar este modelo ayuda a que la organización desarrolle sus metas a futuro, en el contexto de los objetivos empresariales de la organización, logrando el desarrollo, crecimiento y mantener la competitividad, y logra el éxito en las empresas.

- **Verifica las actividades.** permite verificar las actividades que realiza cada miembro de la empresa, llevar un correcto manejo de control en las actividades establecidas, evaluación y seguimiento de los procesos, acciones que realizan las personas de manera satisfactoria y en condiciones de crecimiento.

- **Calidad de servicio.** - Facilita a la empresa poder brindar un producto o servicio de calidad, por ende, permite que la empresa sea más rentable con el desarrollo del objetivo central, sin dejar de lado la responsabilidad social y empresarial.

2.2.2. BENCHMARKING

Según Manene, (2019) es el proceso de obtener información útil que ayude a una organización a mejorar sus procesos, esta información se obtiene observando otras instituciones que se identifiquen como las mejores. Su Objetivo principal es proporcionar pistas para mejora las empresas, después de hacer los análisis comparativos, y llegar a integrar estrategias eficaces de los competidores en su estructura.

Barragán, (2017) es una herramienta estratégica relacionada con la búsqueda acelerada de la competitividad de la organización, hace referencia a tomar un modelo de una organización y adaptarlas a nuestro negocio, tomando las buenas prácticas y todo lo mejor que posea otras organizaciones y realizar una comparación con nuestra micro y pequeña empresa.

2.2.2.1. TIPOS DE BENCHMARKING

Sánchez, (2020), indica que todas las organizaciones deben enfocarse en los tipos de benchmarking ya que permitirá a las organizaciones a diferenciarse de su competencia, puesto que una organización puede apropiarse de las prácticas, desarrolladas por otros, que ya han tenido éxito además indicara que estrategias poner en practica para seguir en el mercado, mencionan los tipos de benchmarking:

- **Benchmarking interno.** - Este tipo de benchmarking se produce cuando la compañía busca las mejores prácticas dentro de sus límites. Se comparan parámetros entre distintas ubicaciones de una misma organización. En Recursos Humanos, el benchmarking viene a ser una medición continua que ayuda a las organizaciones

comparen los resultados de ciertos parámetros con los de la competencia.

- **Benchmarking externo.** – Este tipo de benchmarking se produce cuando la compañía busca las mejores prácticas mediante la competencia. Por otra parte, vigila el desarrollo y crecimiento en todos los campos de la empresa y de manera especial en ventas, servicio al cliente, surgiendo un efecto de comparación con la competencia del mismo segmento.

- **Benchmarking competitivo.** - Su objetivo es identificar información específica y compararlos con los de su organización. De otro lado es un tipo de benchmarking que mide los artículos terminados, el servicio, procedimientos, procesos y funciones de los más destacados competidores y realizar la comparación y a partir de allí estar en condiciones identificar y aplicar mejoras que resulten de una reingeniería total.

- **Benchmarking genérico.** - Es la comparación de los niveles de logros de una organización, con lo mejor que exista en cualquier parte del mundo. El objetivo es innovar y obtener información sobre procesos genéricos, en lugar de analizar prácticas comerciales de una empresa en particular.

- **Benchmarking funcional.** – Permite la obtención de las mejores prácticas de una organización líder en el mercado que posee una reputación de excelencia. Referida puntualmente al perfeccionamiento de prácticas con habilidad del área que se desea mejorar excelentemente. No necesariamente debe ser competidora Alonso & Cerro (2018), mencionan dos tipos de benchmarking:

- **Estratégico.** - consiste en mejorar los factores críticos de éxito, aquellos considerados claves para la satisfacción del cliente. Por otra parte, consiste en hacer una comparación con otras empresas para así introducir las mejoras de la competencia.

Operativo. – Busca mejorar aspectos como reducir el tiempo de ejecución, y evitar duplicidades de tareas en la organización. Parte de la optimización de recursos, haciendo cambios en el diseño de los procesos. Impulsa la optimización de procesos por la comparación de las diferentes actividades encaminadas a la satisfacción de distintos tipos de clientes.

2.2.2.2. Ventajas del Benchmarking

Según Ruiz, (2018) permite realizar un estudio en donde podamos conocer la importancia del benchmarking en las organizaciones además facilita el desarrollo de los objetivos por parte de la empresa menciona las siguientes ventajas:

- **Es herramienta de mejoramiento continuo.** - Contribuye en la detección continua de oportunidades de mejora, permite a la empresa conocer sus deficiencias con la finalidad de mejorarlas con la aplicación de diagnóstico que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y por otra parte a nivel externo las oportunidades y amenazas.

- **Realiza pronósticos del comportamiento de los mercados.** Permite los pronósticos de ventas con la aplicación de técnicas de ventas, en base a la data de información de años anteriores. De otra parte, accede a conocer el nivel de competencia existente en el mercado, los grupos de acciones que las personas realizan desde que presentan la necesidad, hasta que se satisface.

- **Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales.** - Ayuda a la empresa en la continua mejora de sus procesos para que estos sean exactos, precisos y no generen tiempo ocioso, el principal objetivo es maximizar el tiempo y los insumos que se utilizan en bienes en su condición de productos terminados, por otra parte, desarrollan estrategias orientadas la maximización de costos.

- **Fijación de objetivos y metas**, el desarrollo de una meta nunca debe ser con ambigüedad, se sustenta en objetivos bien definidos claros, concisos y precisos, indicando lo que se desea lograr, cuanto más específico son los objetivos, mayor es la clarificación de las metas a conseguir. La correcta determinación de objetivos ayuda a fijar un propósito, una finalidad y sobre todo marca la dirección exacta de los recursos a utilizar, como materiales, personas para consecución de una meta.

- **Planificaciones estratégicas de las organizaciones**. Viene a ser una herramienta de gestión que establece el camino a las organizaciones en el que, y como lograr el cumplimiento de metas. Facilita la planificación ordenada, que ayuda a la mejora de controles y procesos, las estrategias son en función o en línea de los procesos de la organización.

III. HIPOTESIS

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis. Según (Hernández, Fernández y Baptista 2016). La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; Además los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible; por lo tanto, este tipo de investigación no lleva hipótesis”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación fue de tipo Cuantitativo, según De la Cruz (2017) expresa que las investigaciones son de tipo cuantitativo porque en el desarrollo racional se considera el análisis estadístico e instrumentos de medición comprobando de tal modo la hipótesis planteada que se basan en las normas y prácticas positivas y naturales permitiendo así que los resultados se generalicen. La investigación permite reunir información, medir y cuantificar conforme los resultados obtenidos de las características de gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, 2020.

La investigación realizada fue de nivel descriptivo, ya que el estudio permite una serie de variables la cual su medición es independiente. Para Montero (2017), el estudio está basado en la descripción de un fenómeno o grupo de personas en una situación concreta. La investigación permite buscar, reunir, y observar las características de gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, 2020.

Son investigaciones, también conocidas como post facto La presente investigación científica fue de Diseño No Experimental por cuanto su estudio se basa en los hechos en pleno del acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno el fenómeno estudiado y de corte transversal, realizado en un determinado periodo de tiempo, un segmento de tiempo durante el año a fin de medir o caracterizar la situación en ese tiempo específico, se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y el efecto

en una muestra poblacional en un solo momento temporal puesto que en la investigación no se hizo ningún experimento. (Montero 2017).

Según el autor Baena (2017) se le conoce como no experimental a aquellas investigaciones las cuales el investigador no aplica ningún tipo de cambio en las variables que se están describiendo, manifiesta que las investigaciones de diseño no experimental es aquella investigación no manipulativa ante las variables, en la cual el investigador solo observa los hechos ocurridos sin controlar aquellas variables independientes para su análisis correspondiente; se considera no experimental dado que los datos no serán manipulables y se obtendrán en un solo tiempo por ello es de corte transversal.

Revisar asentamiento informado en anexo N° 07

4.2. Población y Muestra

Espinoza (2018) expresa que el Universo (población) se define por una o más características de los elementos convirtiéndose en finita o infinita donde se busca deducir los resultados obtenidos.

POBLACIÓN

La población de la presente investigación es finita para el caso de las dos variables: Gestión de calidad y Benchmarking, siendo la fuente 3 propietarios y 18 trabajadores. Según Hernández & Fernández (2016) la población de una investigación la constituyen los elementos del espacio en que se desarrolla, viendo las características de ellos que pueden ser similares o discrepantes.

En los restaurantes que tenemos como objeto de estudio están conformadas de la siguiente manera:

“MYPE 1” está conformada por el propietario y 6 trabajadores

“MYPE 2” está conformada por el propietario y 5 trabajadores.

“MYPE 3” está constituido por el propietario y 7 trabajadores.

Cuadro 1: Relación de MYPES

Ítem	Razón social	N ° Ruc	N° trabajadores	Propietario	Ubicación
1	MYPE 01	XXXXXXXXX81	06	1	Av. Sánchez Cerro Mz. O Urb. Santa Ana Piura.
2	MYPE 02	XXXXXXXXX54	05	1	
3	MYPE 03	XXXXXXXXX61	07	1	
Subtotal			18	3	
Total			21		

Elaboración propia

MUESTRA.

Para la variable “Gestión de Calidad” se utilizó una muestra finita de 21 elementos (3 propietarios y 18 trabajadores) y en el “Benchmarking” se utilizó una muestra finita de 3 elementos (3 propietarios) de las MYPE en estudio, por lo tanto, no necesita la aplicación de la fórmula ya que no es necesario cuando la población es menor a 50. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

Herrera (2018) afirma que “si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra” obteniendo que la población de las variables es finita,

entonces las características son conocidas; por ende, se define la muestra de las variables Gestión de Calidad N=21 y benchmarking. N=3 por lo tanto N=n

Para la variable Gestión de calidad: n = 21, (3 propietarios y 18 colaboradores)

Para la variable de benchmarking: n = 3 (propietarios)

Cuadro 2: Fuentes de Información

FUENTE	POBLACIÓN		MUESTRA
	TIPO	ELEMENTOS	
Propietario	Finita	3	3
Trabajador	Finita	18	18
Total		21	21

Elaboración propia

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de las MYPE que se encuentren motivados a participar del instrumento de recolección de datos para la realización de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Ninguna persona será excluida de la participación, solo en caso de que se encuentre disconforme con participar en esta.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 3 Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Instrumento	Fuente
GESTIÓN DE CALIDAD	La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa. (Centurión, 2018)	Sistemas	- Modelo “europeo EFQM”	La dimensión “sistemas” se operacionaliza y mide con sus indicadores modelo europeo	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Propietario</i>
			- ISO 9001:2015	EFQM e ISO 9001:2015, con la técnica: encuesta, instrumento: cuestionario con respuesta dicotómicas	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Propietario</i>
		Beneficios	- Participación continua	La dimensión “Beneficios” se operacionaliza y mide con sus indicadores de participación continua, cambios en la organización, colaboradores ideales, minimizar gastos, delegación de funciones, oportunidad de crecimiento,	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Colaborador</i>
			- Cambios en la organización	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Propietario</i>	
			- Colaboradores ideales	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Colaborador</i>	
			- Minimizar gastos	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Propietario</i>	
			- Delegación de Funciones	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	<i>Propietario</i>	

		- Oportunidad de crecimiento	<p>importancia de los procesos, trabajo en equipo, verificar las actividades de la empresa, calidad del servicio”, con la técnica: encuesta, instrumento: cuestionario con respuesta dicotómica. Con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.</p>	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Colaborador
		- Importancia de los procesos		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Colaborador
		- Trabajo en equipo		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Colaborador
		-Desarrolla metas a futuro.		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
		- Verificar las actividades		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
		- Calidad del servicio		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Instrumento	Fuente
Benchmarking	Es una herramienta de suma importancia que permite a todas las empresas el poder buscar estrategias de buenas prácticas, para la mejora continua de las MYPES. Sánchez, J (2020).	Tipos de Benchmarking	- Interno.	La dimensión “Tipos” se operacionaliza y mide con sus indicadores Benchmarking interno, externo, competitivo genérico, funcional, Estratégico, Operativo. Con la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Externo		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Competitivo		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Genérico		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Funcional		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Estratégico.		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
		- Operativo	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario		
		Ventajas	Es herramienta de mejoramiento continuo,	La dimensión “Ventajas” se operacionaliza y mide con sus indicadores, Es herramienta de mejoramiento continuo, Es útil para hacer pronósticos del comportamiento de los mercados, Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales. Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales., Ayuda a la fijación de objetivos y metas, planificaciones estratégicas de las organizaciones.	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			Realiza pronósticos del comportamiento de los mercados		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
			- Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales.		<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario
Fijación de objetivos y metas.	<i>Nominal</i>		<i>Cuestionario</i>		Propietario		
Planificación estratégica de las organizaciones	<i>Nominal</i>	<i>Cuestionario</i>	Propietario				

			- Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales.	comportamiento de los mercados, Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales., Ayuda a la fijación de objetivos y metas, Ayuda a la planificación estratégicas de las organizaciones.			propietario
			- Ayuda a la fijación de objetivos y metas.				propietario
			- Ayuda a la planificación estratégicas de las organizaciones.				propietario

Elaboración: Propia

4.4. Técnicas e Instrumentos

Técnica: La encuesta es una interrogación que tiene como objetivo el recojo de información objetiva o de hechos necesarios para realizar una indagación sobre algún tema específico. Para esta investigación, se realizó la técnica de la encuesta, la cual estará dirigida a los propietarios y trabajadores de las MYPE en estudio. (Martínez, 2018). En la presente investigación se formularon 40 preguntas de las cuales 26 corresponden a la variable Gestión de calidad (4 en la dimensión sistemas y 22 en la dimensión beneficios) y respecto a la variable Benchmarking se formularon 14 preguntas (9 a la dimensión tipos y 5 a la dimensión ventajas) Siendo cada una de nivel nominal, con respuestas dicotómicas

Instrumento: El cuestionario es uno de los instrumentos que sirven de guía o ayuda para obtener la información deseada, sobre todo a escala masiva. Está destinado a obtener respuestas a las preguntas previamente elaboradas que son significativas para la investigación que se realiza y se aplica al tamaño muestral identificado, utilizando para ello un formulario impreso, que los individuos responden por sí mismos. (Martínez, 2018).

Se debe tener en cuenta que en esta investigación se ha utilizado la herramienta de Google drive para poder realizar un formulario online para nuestra población en estudio, la encuesta que se realizó a los participantes fue desarrollada con total profesionalidad respetando los resultados de cada participante , dicha encuesta se puede compartir con cualquier usuario que ha sido participe, enviándoles el enlace a su correo electrónico, dicha herramienta es muy importante ya que a nosotros como investigadores nos permite realizar el trabajo de tabulación ya que al realizar estas

encuestas de manera online los datos que se ingresan son almacenados en una hoja de cálculo lo cual nos ayuda con los resultados . Así mismo dicho cuestionario fue validado por profesionales expertos en la materia a los cuales se les proporcionó los instrumentos tales como: marco teórico, matriz de operacionalización y matriz de consistencia.

4.5. Plan De Análisis

Para el análisis de los resultados, se realizó un análisis descriptivo en el cual se utilizaron herramientas tecnológicas, entre ellas, el paquete de oficina Office, específicamente los programas de Word, Google drive para la realización de las encuestas vía online y Excel para poder tabular y graficar de manera ordenada los datos estadísticos que se recogieron a través del cuestionario aplicado a los trabajadores y propietario de las MYPE ubicadas en la Av. Sánchez Cerro Mz. O Urb. Santa Ana Piura. Finalmente se realizó la interpretación de los datos obtenidos. (Martínez, 2018).

4.6. Matriz de Consistencia

Cuadro 4. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	VARIABLES	Metodología
Gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana Piura, año 2020?.	¿Qué características tiene la gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana Piura, año 2020?.	Objetivo General		Tipo Cuantitativo
		Determinar la caracterización de la gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020.		Nivel Descriptiva
		Objetivos específicos		Diseño de la investigación No experimental, transversal
		a) Describir los sistemas de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, 2020.	Gestión de calidad	Población = finita 21 personas (3 propietarios y 18 trabajadores)
		b) Identificar los beneficios del sistema de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, año 2020.		Muestra = N =n
		c) Determinar los tipos de benchmarking en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización santa Ana, Piura 2020.	Benchmarking	Técnica e instrumento
d) Identificar las ventajas del benchmarking como herramienta de desarrollo empresarial en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, año 2020.	La Encuesta/ cuestionario			

Elaboración propia

4.7. Principios éticos

En la investigación se respeta el código de ética, el cual fue aprobado mediante el Consejo Universitario, (Código de ética ULADEH, 2021).

En la presente investigación se brindará el principio de protección a las personas el cual está basado a su identidad, se respetó en todo momento su identidad conservándola en el anonimato; sus datos se ha conservado la privacidad de cada uno de los participantes, manteniendo la confidencialidad; diversidad porque al momento de aplicar las encuestas no se realizó exclusión por ideología, raza o credo. así mismo en la presente investigación se respetó la participación voluntaria de cada una de las personas y la disponibilidad que han tenido para brindar la información necesaria. (ULADECH Católica, 2021).

Beneficencia no maleficencia: La realización de esta tesis permite representar un beneficio para la sociedad y futuros investigadores logrando motivar a los participantes de forma respetuosa sin ninguna maleficencia para que luego puedan participar de nuevas investigaciones; se tomó en cuenta todo riesgo que podía representar el participar del instrumento de recolección de datos, por lo que se realizó de la manera más segura posible, tomando todas las medidas correspondientes.

Justicia: En la aplicación del instrumento de recolección de datos de esta tesis se informó a todos los participantes cual era la finalidad de esta información y como ellos podrían acceder a ella, también se difundió la información sobre cuando se publicaron los resultados y la tesis desarrollada; por otra parte, en esta tesis se respetó toda opinión brindada por los participantes, no se discrimino a ninguno de ellos por sus características culturales, raza, credo u opiniones diferentes; por último, es

importante mencionar que la redacción del instrumento de recolección de datos ha sido validada por expertos en la materia con la finalidad de no ofender a ningún participante y de poder respetar cada una de sus opiniones.

Integridad científica: Al momento de desarrollar el instrumento de recolección, se redactó de tal forma que exponía de manera explícita que la identidad de cada participante iba a ser anónima, es decir que no se divulgó la información sobre la respuesta de cada uno de ellos, manteniendo sus datos personales de forma reservada. Por otra parte, se mantuvo la comunicación con los participantes informándoles sobre el avance y la publicación de los resultados.

Además, la libre participación y derechos a estar informado, en donde todos los participantes de la investigación tienen el pleno derecho de ser informados con veracidad sobre los propósitos y los fines que se tengan para la investigación, con la finalidad de hacer que los participantes decidan de forma libre si desean participar o no. Por otra parte, se les brindó todos los datos necesarios y solicitados sobre el tema de la tesis y el propósito de esta; durante la aplicación del instrumento de recolección de datos se respondió diversas interrogantes que se presentaban en los participantes

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Durante la realización de la investigación no se puso en riesgo a ningún ser viviente, por otra parte, se utilizó solamente el material estrictamente necesario para el desarrollo de la tesis, promoviendo una cultura medioambientalista sin utilizar o explotar los recursos naturales

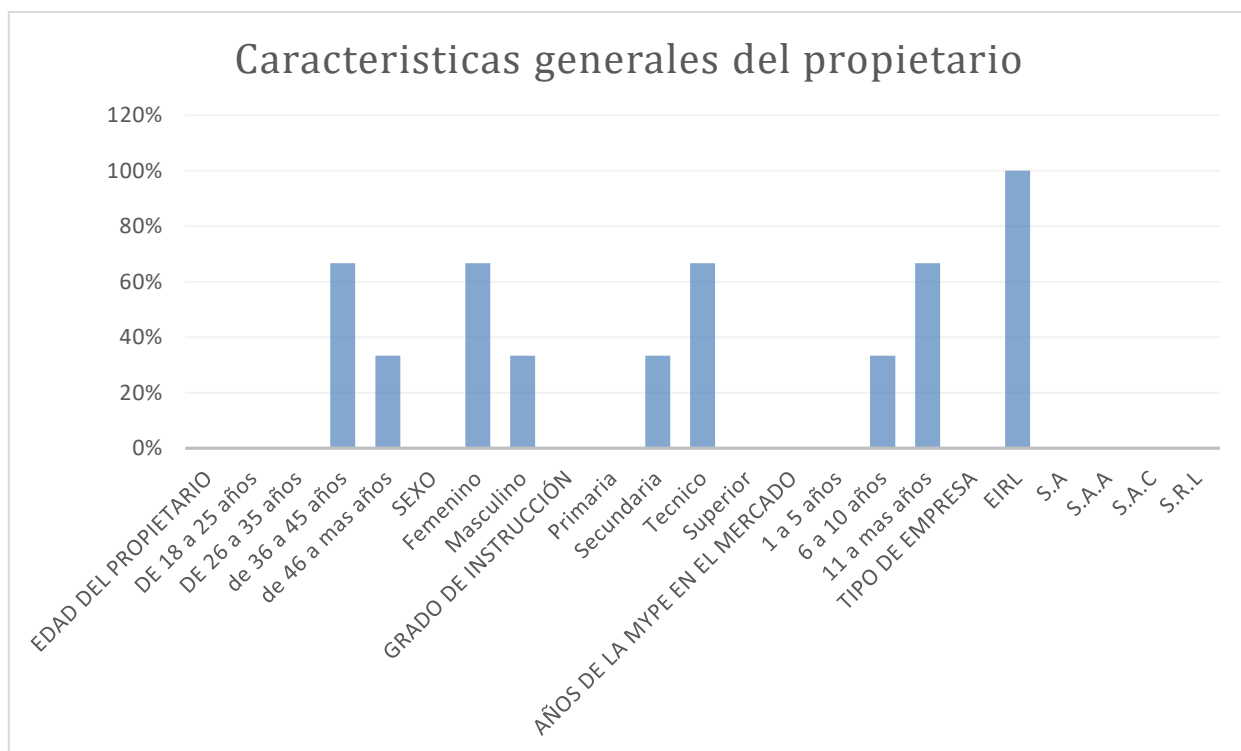
V. RESULTADOS

5.1. Resultados

CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS

CARACTERISTICAS GENERALES DEL PROPIETARIO			
CARACTERISTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
<u>EDAD DEL PROPIETARIO</u>			
DE 18 a 25 años	0	0%	
DE 26 a 35 años	0	0%	
de 36 a 45 años	2	66.67%	
de 46 a más años	1	33.33%	100%
<u>SEXO</u>			
Femenino	2	66.67%	
Masculino	1	33.33%	100%
<u>GRADO DE INSTRUCCIÓN</u>			
Primaria	0	0%	
Secundaria	1	33.33%	
Técnico	2	66.67%	
Superior	0	0%	100%
<u>AÑOS DE LA MYPE EN EL MERCADO</u>			
1 a 5 años	0	0.00%	
6 a 10 años	1	33%	
11 a más años	2	66.67%	100%
<u>TIPO DE EMPRESA</u>			
EIRL	3	100%	
S.A	0	0%	
S.A.A	0	0%	
S.A.C	0	0%	
S.R.L	0	0%	100%

*Fuente: Encuesta dirigida a los propietarios
Elaboración propia*



Elaboración propia

Interpretación de los resultados de la encuesta para datos sociodemográficos:

Se observa que el 66.67% de los propietarios tiene el rango de edades entre 36 y 45 años, además el 66.67 % pertenece al sexo femenino y un 66.67 % tienen grado de instrucción técnico, el 66.67% tienen más de 11 años en el mercado y por último el 100 % de las empresas pertenece al tipo de empresa E.I.R.L.

RESULTADOS

Los resultados de esta encuesta que ha sido aplicada a los propietarios y trabajadores a continuación, se representarán los resultados con las tablas correspondientes.

5.1.1. Variable Gestión de calidad:

5.1.1.2. Objetivo a: Describir los sistemas de Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura año 2020

Tabla 1: Sistemas de gestión de calidad – propietarios

N°	Ítem	Si		No	
		F	%	F	%
1	¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?	3	100%	0	0%
2	¿Cuenta con normas que facilita el trabajo	3	100%	0	0%
3	¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?	3	100%	0	0%
4	¿Realiza un adecuado control en su organización?	3	100%	0	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a propietarios

Elaboración: propia

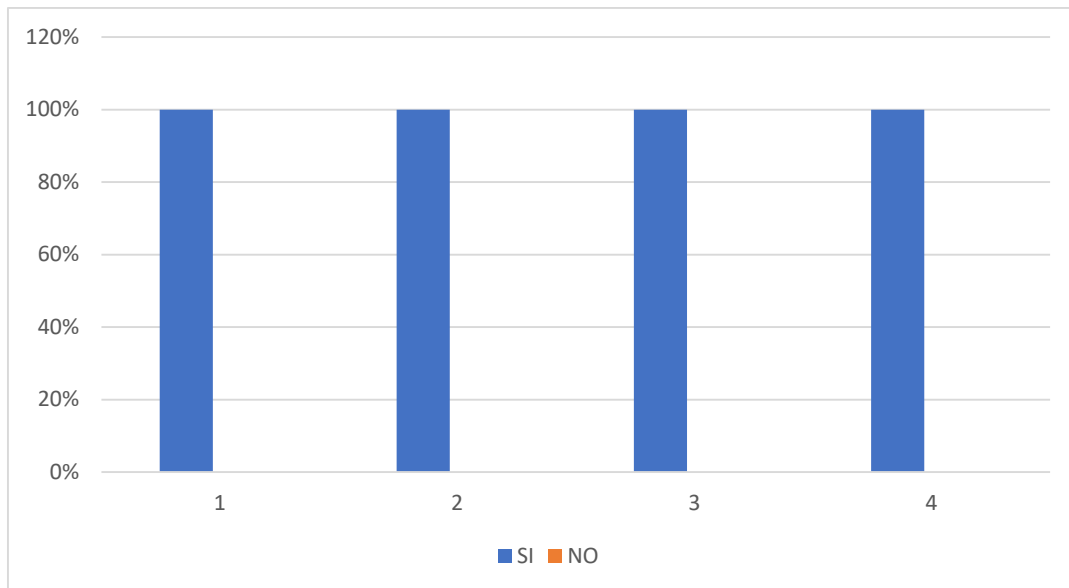


Figura 1: Diagrama en barras que representa a sistemas de gestión de calidad-propietarios

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

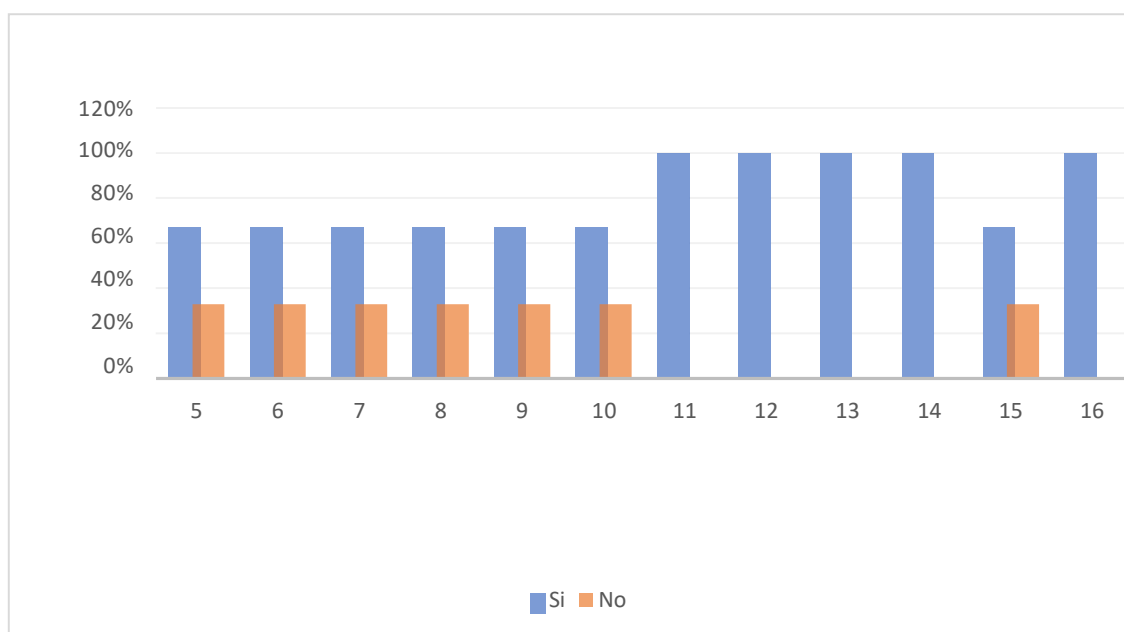
En la tabla 1 y Figura 1 denominadas Sistemas de Gestión de Calidad donde el 100% de los propietarios indican que, si tienen una estructura organizacional, normas que facilita el trabajo, consideran importante poner en práctica un sistema de excelencia y un adecuado control en la organización bajo el soporte de la ISO 9001:2015 y el Sistema Europeo EFQM.

5.1.2. Objetivo b: Conocer los beneficios del sistema de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura, año 2020.

Tabla 2: Beneficios del sistema de gestión de calidad - propietarios

N°	Ítem	Si		No	
		F	%	F	%
5	¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?	2	67%	1	33%
6	¿Cree importante implementar estrategias en su organización?	2	67%	1	33%
7	¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?	2	67%	1	33%
8	¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?	2	67%	1	33%
9	¿Delega las funciones a cada colaborador?	2	67%	1	33%
10	¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica en la empresa?	2	67%	1	33%
11	¿Considera usted importante brindar un producto de calidad?	3	100%	0	0%
12	¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?	3	100%	0	0%
13	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?	3	100%	0	0%
14	¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?	3	100%	0	0%
15	¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?	2	67%	1	33%
16	¿Considera que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?	3	100%	0	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a propietarios Elaboración: propia



*Figura 2: Diagrama en barras que representa a beneficios de gestión de calidad- información obtenida de los propietarios
Elaboración: propia*

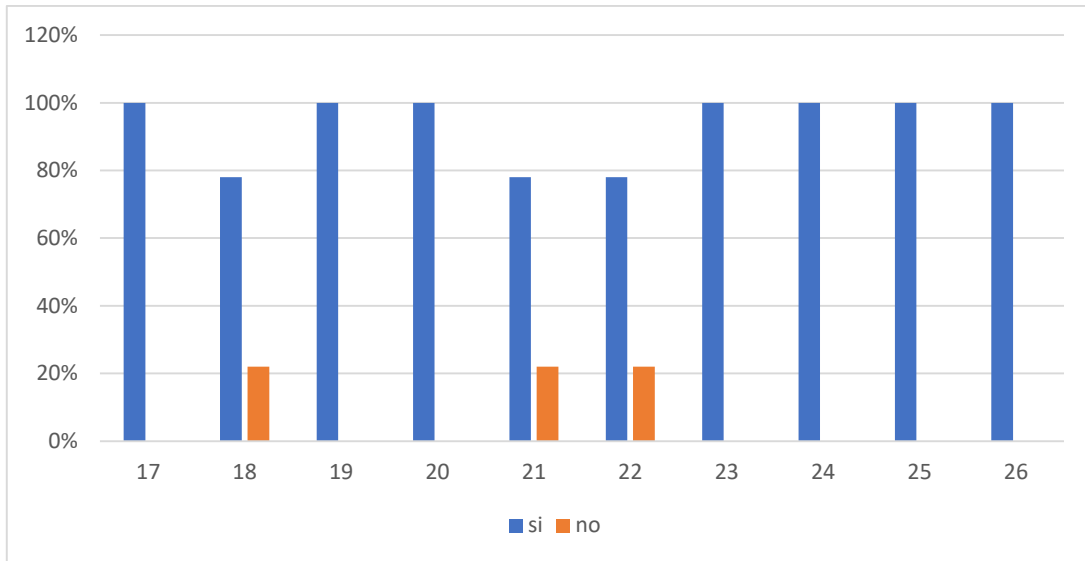
INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 2 y la Figura 2 denominada beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los propietarios se observó que el 100% de los propietarios consideran que brindan un producto de calidad, el sistema de gestión de calidad permite a la empresa desarrollar sus metas, ayuda a verificar las actividades, así como llevar un correcto control en su empresa y mejorar la rentabilidad de la empresa. Un 67% consideran importante realizar cambios, implementan estrategias, manejan información para minimizar los gastos, delegan funciones entre sus colaboradores y ofertan productos de calidad fidelizando a los clientes.

Tabla 3: Beneficios del sistema de gestión de calidad – preguntas formuladas a los colaboradores de las MYPE objeto de la investigación.

N°	Ítem	Si		No	
		F	%	F	%
17	¿En la empresa donde trabaja permiten la participación del personal?	18	100%	0	0%
18	¿En donde labora respetan las opiniones de los demás?	14	78%	4	22%
19	¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?	18	100%	0	0%
20	¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?	18	100%	0	0%
21	¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?	14	78%	4	22%
22	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral?	14	78%	4	22%
23	¿Usted práctica cada proceso establecido por la empresa?	18	100%	0	0%
24	¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?	18	100%	0	0%
25	¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?	18	100%	0	0%
26	¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?	18	100%	0	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a colaboradores Elaboración: propia



*Figura 3: Diagrama en barras que representa a beneficios de gestión de calidad- información obtenida de los colaboradores
Elaboración: propia*

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 3 y Figura 3 denominada beneficios de la gestión de calidad desde la óptica de los colaboradores se observó que el 100% de los colaboradores afirma que en la empresa donde trabajan permiten la participación del personal, consideran importantes las opiniones de los colaboradores, expresan sus ideas de forma fácil, trabajan en equipo y se ayudan en el trajo en equipo. El 78% de los colaboradores manifestaron que el propietario les da oportunidad a ascender de puesto, indican que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral.

5.1.1. Variable Benchmarking

Objetivo c: Determinar los tipos de benchmarking en las MYPES

rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura 2020.

Tabla 4: Tipos de benchmarking - propietarios

N°	Ítem	Si		No	
		F	%	F	%
27	¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?	3	100%	0	0%
28	¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?	3	100%	0	0%
29	¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?	1	33%	2	67%
30	¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?	2	67%	1	33%
31	¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?	3	100%	0	0%
32	¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?	3	100%	0	0%
33	¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?	3	100%	0	0%
34	¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?	3	100%	0	0%
35	¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?	3	100%	0	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a propietarios Elaboración: propia

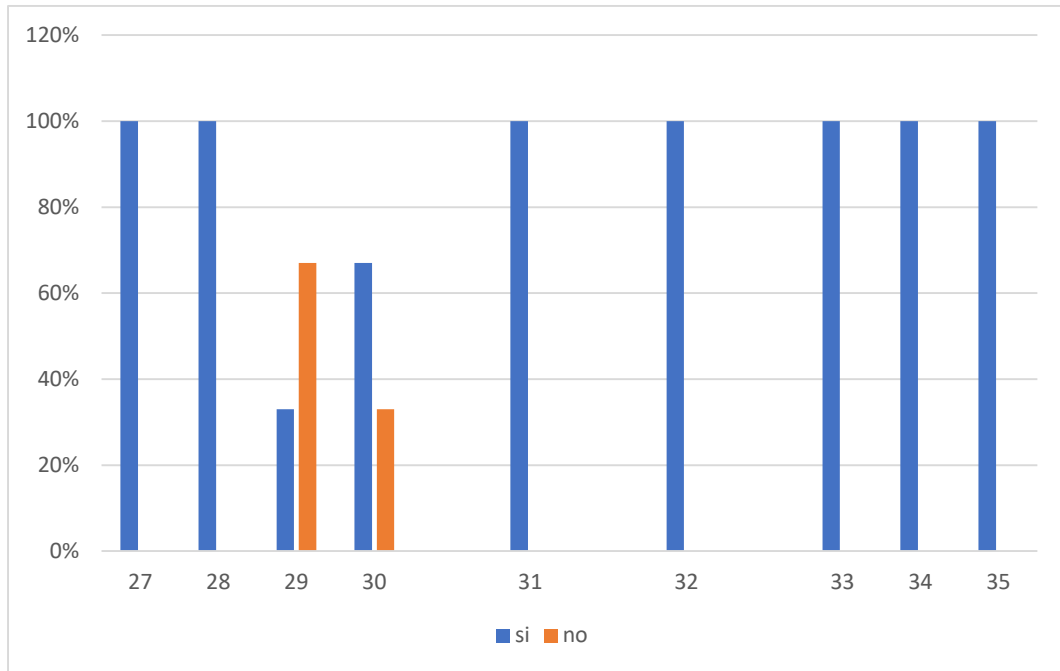


Figura 4: Diagrama en barras que representa a tipos de benchmarking - propietarios
Elaboración: propia

INTERPRETACIÓN:

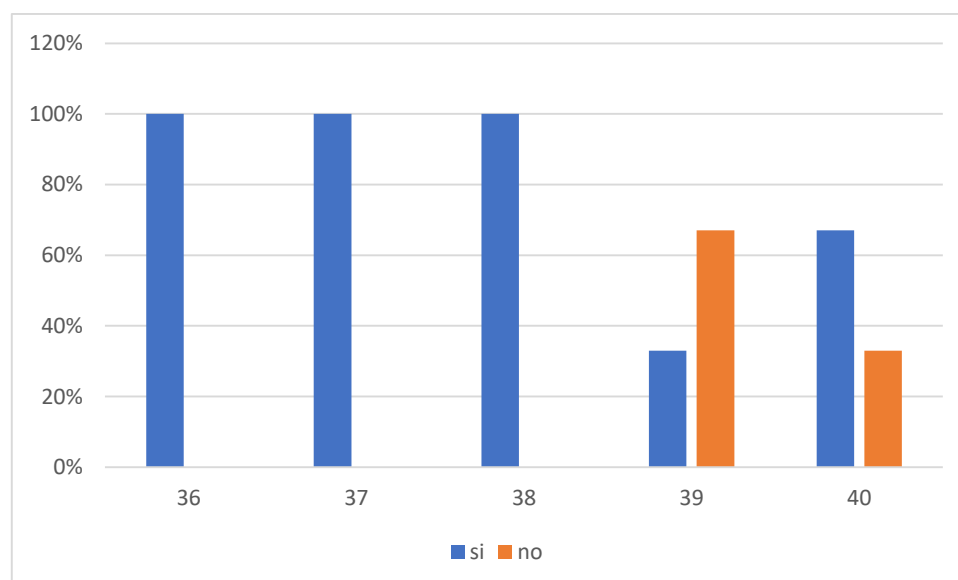
En la Tabla 4 y Figura 4 Denominada Tipos de Benchmarking, donde se observa que el 100% de los propietarios manifestaron que de los diferentes tipos de Benchmarking el interno les ayuda a buscar nuevas prácticas en su entorno laboral, el externo en cambio prácticas de mejora continua, el genérico les permite ver la comparación con otras organizaciones y ver los logros obtenidos ante las demás, el funcional les permite aplicar estrategias y ser modelo frente al mercado, el Estratégico aplicar las acciones de satisfacción al cliente y el Operativo evalúa y mide los tiempos de las acciones o actividades que se desarrollan. El 67% de los propietarios manifestaron que el Benchmarking Competitivo orienta a las organizaciones a emplear estrategias que le ayuden a conocer a su competencia y el 33% indican que es necesario emplear estrategias de una empresa líder en el mercado.

**Objetivo d: Identificar las ventajas del benchmarking en
las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa
Ana, Piura 2020.**

Tabla 5: Ventajas del benchmarking - propietarios

N°	Ítem	Si		No	
		F	%	F	%
36	¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?	3	100%	0	0
37	¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?	3	100%	0	0
38	¿Considera importante aprender de los mejores?	3	100%	0	0
39	¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?	1	33%	2	67%
40	¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?	2	67%	1	33%

*Fuente: Resultado de la encuesta a propietarios
Elaboración: propia*



*Figura 5: Diagrama en barras que representa a ventajas de benchmarking - propietarios
Elaboración: propia*

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 5 y Figura 5 denominada: Ventajas del Benchmarking, donde el 100% de los propietarios manifestaron emplear herramientas de mejoramiento continua para asegurar el producto de calidad, realizan pronósticos del comportamiento de los mercados para conocer el tipo de herramienta a usar y consideran aprender de los demás como fuentes de nuevas ideas para mejorar sus procesos. El 67% manifestaron que emplean herramienta que les permite lograr sus objetivos con ayuda de la planificación. El 33% de propietarios indicaron que emplean estrategias de una empresa líder en el mercado, como modelo o ayuda a la fijación de estándares para el logro de los objetivos y metas

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

5.2.1.1. Objetivo: Identificar los sistemas de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020.

En la tabla 1 denominada “*Sistemas de gestión de calidad*” se identificó los sistemas de Norma ISO 9001:2015 y el modelo europeo EFQM. De la norma ISO 9001:2015 el 100% de los propietarios manifestaron que, si tienen estructura organizacional, además cuentan con normas que facilita el trabajo, considerando también importante poner en práctica un sistema de excelencia logrando así un adecuado control en la empresa. Resultado contrastado con Enríquez (2017) concluyó que los representantes de las MYPES consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, cuentan con una estructura organizacional eficiente por ello los productos que ofrecen satisfacen las necesidades de los clientes, por otra parte, es cercano con Masías (2017) quien en su investigación concluyó que, los propietarios oportunamente dan a conocer las actividades que desarrollan los colaboradores. Por otra parte Ayuso (2018) manifestó que las ISO 9001:2015 son sistemas de pasos que determinan en procesos a seguir para garantizar la calidad del producto permiten a las organizaciones contar con la certificación ISO.

Por otra parte, el Modelo Europeo EFQM el 100% de los propietarios manifestaron que ponen en práctica el sistema de excelencia y un adecuado control. Resultado cercano con el investigador Masías (2017) concluyó en la relevancia de actualizar a propietarios y colaboradores en temas importantes como atención al

cliente, normas que facilitan el trabajo, la calidad total del servicio, cumpliendo con las expectativas de los visitantes, teniendo como base de soporte el control articulado en la organización. Por otra parte, Cortez (2018) & Gonzales (2018) hablaron sistema europeo EFQM, el cual tiene como punto fuerte el diagnostico de toda organización que le permite identificar fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas, asegurando la mejora continua de procesos y la calidad de los productos.

Objetivo: Conocer los beneficios del sistema de gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, año 2020.

En la tabla 2 denominada “Beneficios del sistema de gestión de calidad”

Del indicador Cambios en la organización el 67% de los propietarios consideran que están siempre dispuestos a realizar cambios importantes en la organización resultado cercano con Castro (2019) quien concluyó sobre la aplicación de técnicas para mejorar y resolver problemas enfrentando los cambios para brindar un mejor servicio. Por otra parte, Hernández & Sevilla (2017) manifestó que las organizaciones son sujetas de aplicación de cambios estructurales en el interior de ella previendo la proyección del futuro de la organización.

De los indicadores Minimizar gastos y Delegación de funciones el 67% de los propietarios manifestaron que los asistentes comparten información importante, los gastos son minimizados, flexibilizan la delegación de funciones entre sus colaboradores y explican las actividades a desarrollar por los trabajadores antes de poner en práctica. Resultado contrastado con Sandoval, (2018) quien concluyó en su

investigación la importancia de implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para lograr una adecuada atención al cliente además se implementará el diseño del sistema de gestión de calidad para el impulso hacia los diversos cambios en su desarrollo empresarial. Así como con Cayas (2019) quien en su investigación concluyó que los trabajadores siempre deben estar bien capacitados asegurando una buena atención y servicio al cliente. Por otra parte, Lizarzaburu (2018) manifestó que las empresas deben estar siempre acorde con las necesidades y exigencias de sus consumidores, por ello es necesario conocer de forma detallada los requerimientos y gasto en que incurran. De otra parte, manifestó que la delegación de funciones o actividades es clave en la organización siempre con control y monitoreo para lograr el mejor servicio para el cliente.

De los indicadores Desarrollo de metas a futuro y Verificación de las actividades el 100% de los propietarios manifestaron que brindan producto de calidad, implementan sistemas de gestión que les ayuda a desarrollar las metas, así como verificar sus diferentes actividades y emplea sistema de control de la gestión y funciones de la organización. Resultados contrastados y discrepante con Samanez (2019) quien concluyó que las micro empresas que aplican gestión de calidad, ponen en práctica el trabajo en equipo, cumplen normativas, y un alto número de las Mypes no capacitan a sus colaboradores en atención al cliente. Sin embargo, el resultado es cercano con Hurtado (2017) concluyó en su investigación que los emprendedores deben fortalecer las unidades más críticas, evitar gastos innecesarios y trabajar fortaleciendo las acciones que cubre las expectativas de los consumidores. Por otra parte, Moreno (2017) mencionó que los líderes de las organizaciones deben implementar las herramientas que los conduzca al éxito, desarrollando metas a futuro

desde el contexto de los objetivos organizacionales, la verificación de las actividades que realiza cada uno de los integrantes de la organización pensando primero en sus clientes.

Del indicador Calidad del servicio donde un 67% de los propietarios consideran que ofertan productos que encamina la fidelización del cliente, en tanto el 100% de los propietarios manifestaron que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa. Resultado contrastado con Campos, (2018) quien concluyó que las MYPES identifican el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de gestión de calidad, cuentan con la participación de su personal, brindan oportunidades de mejora continua, por otra parte, el resultado es discrepante con Jauregui (2018) quien concluyó que muchas MYPES no conocen de gestión de calidad y los pocos que conocen utilizan el liderazgo democrático y no son muy familiarizados con los planes estratégicos. Por otra parte, Moreno (2017) quien dijo que hablar de calidad de servicio es facilitar las herramientas y técnicas para poder brindar un producto de calidad que logre cubrir los aspectos del cliente y de la organización desde sus objetivos organizacionales.

En la tabla 3 denominada “Beneficios del sistema de gestión de calidad” – Colaboradores

Del indicador Participación continua, el 100% de los colaboradores afirma que en la empresa donde trabajan permiten la participación del personal, expresan sus ideas de forma fácil y trabajan en equipo, por otro lado, el 78% de los colaboradores indican que respetan las opiniones de los demás. Resultado cercano con Campos, (2018) concluye que los beneficios de gestión de calidad que acceden las MYPES rubro

restaurantes del distrito de Sullana, se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de gestión de calidad, cuentan con la participación de su personal, brindan oportunidades de mejora continua, además del mejoramiento de la posición competitiva porque siempre están mejorando sus productos y servicios. Por otra parte, Hernández, & Sevilla J (2018) en relación a la participación continua manifestó que la participación de los colaboradores mejora cada una de las debilidades de la organización, y permite brindar artículos de calidad que satisfaga las necesidades y exigencias de los clientes.

De otra parte los indicadores: Colaboradores ideales, Importancia de los procesos y Trabajo en equipo, el 100% de los colaboradores manifestaron que: el propietario siempre considera importantes sus aportes, los integrantes de la empresa expresan de forma sencilla y clara sus ideas de fácil comprensión, que existen procesos establecidos por las MYPE y se ponen en práctica, es exigible el cumplimiento de las normas que emite la organización, consideran de mucho valor el trabajo en equipo por que ayuda a realizar las cosas bien. Resultados contrastados con trabajos de investigación de Campos, (2018) concluye que se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de gestión de calidad, cuentan con la participación de su personal, además del mejoramiento de la posición competitiva porque siempre están mejorando sus productos y servicios. Así también con el autor Cayas (2019) llegó a concluir que la mayoría considera que los trabajadores están bien capacitados para ofrecer un buen servicio al cliente, del mismo modo para Enríquez (2016) menciona que la gestión de calidad es aquella estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales; y Castro (2019) llegó a concluir que las MYPES utilizan técnicas para la mejora de trabajo en grupo. Por otra parte, desde

el marco teórico Hernández & Sevilla (2017) manifestó que los colaboradores ideales contribuyen con sus aportes de ideas para el mejor desarrollo de la organización, siendo importante garantizarles capacitación, y oportunidades de desarrollo, además también se tiene a Fontalvo (2018) manifestó que la importancia de los procesos radica en el mejoramiento continuo de los bienes y servicios, proponerse objetivos y lograrlos con el resultado de la maximización del capital. Con respecto al trabajo en equipo facilita el desarrollo de la lluvia de ideas generando y propiciando el aumento de la creatividad, imaginación, y desarrollo de habilidades. Es una decisión propia del ser humano el trabajar en equipo por el bienestar de todos los integrantes de la organización.

Del indicador Oportunidad de crecimiento don el 78% de los colaboradores manifestaron que los miembros de la organización permiten que los trabajadores logren ascender de puesto y brindan oportunidades de crecimiento laboral. Resultado discrepante con Tapia (2017) quien concluyó en su investigación que los trabajadores tienen poca imaginación, iniciativa propia. Por otra parte, Lizarzaburu (2018) en relación a la oportunidad de crecimiento manifestó que los colaboradores son los que fortalecen el desempeño e interactúan en el intercambio de conocimiento.

**Objetivo: Determinar los tipos de benchmarking en las
MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización santa Ana,
Piura 2020.**

En la tabla 4 denominada “*Tipos de benchmarking*” se observa que el 100% manifestaron que de Benchmarking el interno les ayuda a buscar nuevas prácticas en su entorno laboral. Resultado cercano con Diaz (2017) concluyó que la mayoría de los

representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad, sin embargo, utilizan el Empowerment como técnicas de gestión de calidad. De otra parte, Sánchez (2020) manifestó que el Benchmarking interno motiva a los emprendedores a la búsqueda de mejores prácticas desde sus propios límites organizacionales.

Del indicador Benchmarking externo el 100% manifestaron que favorece el cambio de prácticas de mejora continua, y el 33% indican que es necesario emplear estrategias de una empresa líder en el mercado. Resultado cercano con Pullés, (2018) llego a concluir que los procedimientos han permitido identificar qué características facilitarían la aplicación del benchmarking estas facilitan la capacidad y además permite la propuesta de mejoras continuas, permitiendo a las organizaciones lograr emplear estrategias de mercado. Por otra parte, Sánchez (2020) expreso que el Benchmarking externo busca las mejores prácticas desde la competencia, es generador del desarrollo y crecimiento en todas las áreas organizacionales.

Del indicador Benchmarking genérico el 100% expresaron les permite ver la comparación con otras organizaciones y ver los logros obtenidos ante las demás. Resultado coincidente con Pullés, (2018) llego a concluir que las organizaciones lograr obtener mejores prácticas, utilizando estrategias de una empresa líder en el mercado, aplicando estas estrategias para la satisfacción del cliente. Por otro lado, Sánchez (2020) manifestó que el Benchmarking genérico no es otra cosa sino la comparación de los niveles de logro cuyo objetivo fundamental es innovar y lograr constante información de los diferentes procesos para su retroalimentación en beneficio de la organización.

Del Indicador Benchmarking funcional al 100% les permite aplicar estrategias y ser modelo frente al mercado. Resultado coincidente con Ayra (2018) concluyó que se analizó el benchmarking en la calidad de servicio de los restaurantes les permite aplicar estrategias y ser modelo frente al mercado, influye significativamente en la calidad de servicio, además permite conocer los logros obtenidos por otra empresa líder. Por otro lado, Sánchez (2020) manifestó que el Benchmarking funcional logra que una organización sea líder en el mercado velando por su reputación, sin dejar el perfeccionamiento de las prácticas que la llevan al éxito.

Del Indicador Benchmarking Estratégico el 100% dijeron les permite aplicar las acciones de satisfacción al cliente. Resultado cercano con Pullés, (2018) concluyó en su investigación el Benchmarking Estratégico permite a las organizaciones aplicar las acciones de satisfacción al cliente, cubriendo sus expectativas dadas por el poder adquisitivo, permitiendo a las organizaciones lograr obtener mejores prácticas, de una empresa líder en el mercado, aplicando estas estrategias para la satisfacción del cliente. Por otra parte, Alonso & Cerro (2018) manifestó que el Benchmarking Estratégico contribuye al mejoramiento de los factores críticos, claves para la satisfacción de los consumidores e introducir mejoras de la competencia.

Del indicador Benchmarking Operativo el 100% dijeron que les ayuda a evaluar y medir los tiempos de las acciones o actividades que se desarrollan. Resultado cercano con Mata (2018) que llegó a concluir que la totalidad de las micro y pequeñas empresas creen que la gestión de calidad, les ayuda a evaluar y medir los tiempos de las acciones o actividades que se desarrollan, contribuye en el negocio, y que ayuda a alcanzar sus objetivos y metas trazadas asimismo conoce el término benchmarking. Por otra parte, Alonso & Cerro (2018) manifestó que el Benchmarking Operativo

busca mejorar aspectos internos evitando la duplicidad de actividades, de funciones, apuesta por la optimización de los diferentes recursos que se aplican en los procesos.

Del indicador Benchmarking Competitivo el 67% de los propietarios manifestaron que el orienta a las organizaciones a emplear estrategias que le ayuden a conocer a su competencia. Resultado discrepante con Bravo (2018) llego a la conclusión que las empresas no plantean objetivos, y solo algunas veces aplican procedimientos y planes trazados, no verifican ni monitorean el cumplimiento de procesos. Por otro lado, Sánchez (2020) manifestó que el Benchmarking Competitivo tiene como propósito central la identificación de todo tipo de información que permita medir los artículos o servicios que se brindan.

Objetivo d: Identificar las ventajas del benchmarking en las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización santa Ana, Piura 2020.

En la tabla 5 denominada “*Ventajas del benchmarking*” donde se observó que el 100% de los propietarios emplean herramientas de mejoramiento continúa asegurando el producto de calidad. Resultado cercano con Pullés, (2018) quien concluyó que los procedimientos permiten identificar y facilitan la aplicación de herramientas de mejoras continuas. Por otra parte, Ruiz (2018) manifestó que una ventaja del Benchmarking es el uso de herramientas de mejoramiento continuo centrado en la detección de oportunidades de mejoras, identificando sus debilidades a través de diagnóstico.

Del Indicador Pronósticos del comportamiento de los mercados el 100% de los propietarios utilizan herramientas que le ayudan a conocer el comportamiento de los mercados. Resultado cercano con Diaz, Y& Alfaro, M (2017) Llegaron a concluir que

la compañía busca las mejores prácticas dentro de sus límites, comparan parámetros entre distintas ubicaciones de una misma organización, se debe tener en cuenta que las empresas deben poner en práctica el poder emplear una herramienta que les ayude a brindar un producto o servicio de calidad. Por otra parte, Ruiz (2018) manifestó que una ventaja del Benchmarking es la realización de pronósticos de ventas con la implementación de técnicas, teniendo como bases la data de ventas de años anteriores.

Del indicador Fuente de nuevas ideas y mejoramiento de procesos se observa que el 100% de los propietarios consideran importante aprender de los mejores emprendedores generando nueva fuente de ideas que coadyuven a la mejora de los procesos. Resultado discrepante con Bravo (2018) concluyó que las empresas no plantean planes, verificaciones, monitoreos del cumplimiento de las metas y objetivos en busca de la mejora de sus procesos. Por otra parte, Ruiz (2018) manifestó que una ventaja del Benchmarking es la fuente de nuevas ideas que contribuye en los procesos de la organización, llegando al límite del error cero y maximizando los recursos.

Por otra parte, el indicador Planificación Estratégica donde se observa que el 67% de los propietarios consideran que deben emplear una herramienta que les permita lograr sus objetivos aplicando herramientas eficientes. Resultado coincidente con Díaz (2017) quien concluyó que las organizaciones contribuyen al rendimiento del negocio logrando sus propósitos y metas aplicando prácticas de mejora continua. Por otra parte, Ruiz (2018) manifestó que una ventaja del Benchmarking es la fijación de objetivos claros, precisos y de fácil comprensión, clarificando el cumplimiento de las metas a lograr.

Desde el indicador Fijación de objetivos y metas se observó que sólo un 33%

de los propietarios están de acuerdo con emplear estrategias de una empresa líder en el mercado. Resultado discrepante con Ayra (2017) quien concluye que el Benchmarking influye en el trabajo de los procesos para el logro de resultados con estrategias. Por otra parte, Ruiz (2018) manifestó que una ventaja del Benchmarking es la planificación estratégica, como guía del camino que debe seguir la organización, facilitando la mejora de los controles, procesos, y la permanente evaluación mediante el diagnóstico que establece con claridad la línea de acción de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los sistemas de Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes MZ. O Urbanización Santa Ana, Piura año 2020 se describe los sistemas de ISO 9001: 2015 que ayudan a las empresas a contar con una estructura organizacional establecida, la cual les permite contar con normas de trabajo para el desarrollo de las labores de manera eficiente y el Sistema Europeo – EFQM los propietarios aplican prácticas de gestión de calidad en busca de la excelencia, con adecuados controles de las diferentes actividades, sin dejar de lado al recurso humano brindándoles oportunidades de crecimiento laboral.

Respecto a los beneficios del sistema de gestión de calidad en las MYPES investigadas, se identificaron los indicadores de: Desarrollan metas a futuro implementando el sistema de gestión de calidad y brindar producto de calidad, desarrollan la verificación de actividades con el correcto control de los procesos y las funciones que se desarrollan, cuidan mucho la calidad del servicio llegando a fidelizar el cliente y aseguran la rentabilidad de la empresa, los integrantes se sienten miembros de la organización y aportan ideas, la organización tiene en práctica procedimientos los que revisten importancia de los procesos, los Trabajo en equipo, Participación continua y Oportunidad de crecimiento, son generadores de cambios en la organización implementando estrategias, aseguran minimizar gastos contando con la información relevante de los gastos que comparten con todos asegurando no realizar gastos innecesarios y explican a los colaboradores las acciones a desarrollar cuando les delegan de funciones.

Con respecto a los tipos de benchmarking en las MYPES se ha determinado

que las empresas aplican el Benchmarking interno estableciendo prácticas del entorno laboral; externo en la búsqueda de nuevas mejoras; genérico comparando los logros con la competencia; funcional adquiriendo conocimiento de la competencia; estratégico aplican diagnóstico para identificar donde mejorar; y operativo con la medición de los objetivos y metas controlando los tiempos de ejecución, cuentan con una cultura de mejora continua, enfocándose en la corrección de errores de la misma y no centrándose en la competencia.

Las ventajas del benchmarking en las MYPES investigadas es la utilización de herramientas para analizar el comportamiento del mercado, además se cuenta con una cultura de aprendizaje en empresas líderes o grandes empresas en el mercado; por otra parte, se cuenta con herramientas de gestión centradas al cumplimiento de sus objetivos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que estas MYPE fortalezcan el sistema de gestión de calidad, ya que se cuenta con las bases necesarias para su ejecución con más flexibilidad, dinamismo y controles.

Se recomienda la aplicación de un plan de mejora dirigido a desarrollar acciones orientadas a implementar racionalización y reingeniería en el campo organizacional.

Se recomienda la aplicación de un Plan Estratégico integral orientado a mejorar la competitividad de la organización.

Se recomienda la implementación de un programa de Planificación Estratégica que se utilice como una herramienta para analizar el comportamiento del mercado y poder adaptarse a este.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alonso & Cerro (2016), " *Benchmarking* " una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información. Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5213563&query=metodología#>.
- Bañeras Gómez & Tejedor J, (2016). La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial [consulta 11 enero 2017]. Disponible en. <http://www.imfformacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestión-empresarial> Concepto de Gestión. 2015 [consulta 11 enero 2017].
- Bañeras, (2017) La importancia de la calidad en la gestión empresarial. Recuperado de: <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/laimportancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Barragán, A. (2016). Definiciones para entender que es el benchmarking y que puede hacer por una marca. Merca2.0.
- Cortés, J. (2016). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). España: El Cid Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMzXgLbiAhUGx1kKHxWrB3kQ6AEIODAD#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015). Recuperado de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794& query=gesti3n+de+calidad#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gesti3n+de+calidad#)

Cuatrecasas, L (2016), *Gesti3n de la calidad total*. Espa1a: Editorial Días de Santos, S.A, 2015. Recuperado el 28 de junio del 2018 de: <http://www.worldcat.org/title/gestion-dela-calidad-total/oclc/1027198776>

Enrriquez, R, (2015). *Calidad-total*. Recuperado de: <http://www.administracionmoderna.com/2012/01/calidadtotal.html>

Espinoza A. (2016). “Propuesta de un modelo de mejora continua de un sistema de gesti3n de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2008 en la empresa equipos y construcciones”. (Tesis de grado previo a la obtenci3n del t3tulo de Mag3ster en Sistemas Integrados de Gesti3n de la Calidad, Ambiente y Seguridad). Universidad Polit3cnica Salesiana. Ecuador

Fernández, L (2017), “Gesti3n de calidad y capacitaci3n al personal de las micro y peque1as empresas del sector servicio, rubro restaurantes, sector central – La Esperanza, a1o 2016. (Tesis pregrado). Facultad de administraci3n. Universidad Cat3lica Los 1ngeles de Chimbote.

Goicochea, K (2016), en su investigaci3n de tesis titulada: “La gesti3n de calidad en las micro y peque1as empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Villa Mar3a del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. (Tesis pregrado). Facultad de administraci3n. Universidad Cat3lica Los 1ngeles de Chimbote.

Hernández, S, (2016) Gestión de calidad, marketing y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014” (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

INEI (2017) PBI de los departamentos, según actividades económicas. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/pbi-de-losdepartamentos-segun-actividades-economicas-9110/>

ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. Revista Scielo

Ley 28015. (2016) Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Recuperado de: www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY_28015.pdf

Ley 30056, (2016). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Recuperado de: <http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/>

Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30),33-54. Doi: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Manene, L (2016) Benchmarking: definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso. Recuperado el 2 de octubre del 2019 de: <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2011/04/15/benchmarkingdefinicion-es-aplicaciones-tipos-y-fases-del-proceso/>

- Moreno, J. (2017). Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia. Cuadernos de gestión 2, Fundación Luis Vives, España
https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/CATALOGO_SEFP/034_Guia-EFQM-corta-04-06.pdf
- Ruiz, K, (2017) Benchmarking una herramienta de aprendizaje organizacional. Recuperado de: <http://www.academia.edu/13282476/BENCHMARKING>
- Sánchez, M (2016) El Benchmarking, la Importancia de Analizar el Mercado. Valencia, Place of publication not identified, Recuperado el 25 de junio del 2018 de: <http://www.worldcat.org/title/benchmarking/oclc/950461912>
- Sánchez, M (2016) El Benchmarking, la Importancia de Analizar el Mercado. Valencia, Place of publication not identified, Recuperado el 25 de junio del 2018 de: <http://www.worldcat.org/title/benchmarking/oclc/950461912>
- Vives, L. (2017). Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia. Cuaderno de Gestión 2 de la Fundación Luis Vives. Proyecto del Fondo Social Europeo, Unión Europea. España
- Chávez Llerena, Kathya Alexandra, (2020) El visual merchandising y la influencia en la experiencia y la recompra en restaurantes temáticos deportivos. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS. Recuperada de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653916/Chavez_LIK.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Latin Américas 50 Best Restaurants (2020) Recuperado el 05 de setiembre de 2020, de <https://www.theworlds50best.com/latinamerica/en/list/1-50>

Drinot, P. (2005). Food, Race and Working-Class Identity: Restaurantes Populares and Populism in 1930s Perú. *The Americas*, 62 (2), 245-270.
<https://doi.org/10.1353/tam.2005.0160>

Mundaca. G. J. (2018) Modelo conceptual de desarrollo empresarial para las Mypes de la región Lambayeque: Caso centro de Desarrollo Empresarial. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Bienestar Social y Desarrollo Local. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Postgrado. Recuperada de:
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1224/1/TD_MundacaGuerraJorgeAugusto.pdf.pdf

Salazar. Ll. L. & Rimarachín. R. R. (2016) Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de servicios Santa Ángela S.A.C. José Leonardo Ortiz. para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración Universidad Señor de Sipán. Obtenida de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2287/Tesis%20de%20Llontop%20Salazar%20y%20Rimarach%C3%ADn%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

BRAVO. M. V. (2019) La Gestión de calidad con el uso de Benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Avenida José Leal del distrito de Lince, 2018. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela

Profesional de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote. Recuperada de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11741/MICRO
EMPRESAS_CALIDAD_BRAVO_MEZA_VIRGINIA_GRACIELA.pdf?se
quence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11741/MICRO_EMPRESAS_CALIDAD_BRAVO_MEZA_VIRGINIA_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juan. S. J. (2015) “Propuesta de mejora en la Logística Interna en la empresa Dysmar
E.I.R.L. año 2015”. Tesis para optar el grado académico de licenciado en
ciencias administrativas. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad
Nacional de Piura. Recuperada de:

[https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-
15.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Requejo. B.L. (2019 “Mejora continua del proceso productivo, para incrementar la
productividad en el área de pilado del Molino Chiclayo S.A.C.” Tesis para
obtener el título profesional de: Ingeniera Industrial. Facultad de Ingeniería
Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial Chiclayo – Perú.
Universidad César Vallejo. Recuperada de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40334/Requejo_
BLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40334/Requejo_BLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva. Á. & Vargas. V. (2018) Cadena de Valor en el restaurante de comida China
Chung Heng sede las Quintanas en la ciudad de Trujillo – 2018. Tesis para
obtener el título profesional de licenciado en administración Trujillo - Perú
2018. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de
Administración Universidad César Vallejo. Recuperada de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26967/Silva_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia.

Obtenido de

https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

ANEXOS

Anexo 01.- Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DIRIJIDA A LOS PROPIETARIOS



¡Bienvenidos a esta encuesta Online!, la que ha sido realizada por una estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, perteneciente a la Escuela de Administración, con el fin de recolectar información que servirá para ejecutar una investigación denominada: “Gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz.O Urbanización Santa Ana, Piura año 2020”, que pretende alcanzar el objetivo “Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, 2020”. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima, usted tendrá la facilidad de decidir interrumpirla o no en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para la presente investigación, si tuviera usted alguna duda puede fomentarla al correo electrónico: **ivanalucia17@gmail.com**, por favor sírvase responder cada una de las preguntas marcando un aspa (X), en la respuesta que Ud. considere más conveniente, su participación es muy valiosa, por ello le agradezco.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

Nivel de estudios _____

Giro del negocio _____

Años en el negocio _____

Número de trabajadores _____

Tipo de persona: Natural Jurídica: Tipo _____

1.-¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?

Si ___ No ___

2.-¿Cuenta con normas que facilita el trabajo?

Si ___ No ___

3.-¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?

Si ___ No ___

4.-¿Realiza un adecuado control en su organización?

Si ___ No ___

5.- ¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?

Si ___ No ___

6.- ¿Cree importante implementar estrategias en su organización?

Si ___ No ___

7.-¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?

Si ___ No ___

8.-¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?

Si _____ No _____

9.-¿Delega las funciones a cada colaborador?

Si _____ No _____

10.-¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica en la empresa?

Si _____ No _____

11.-¿Considera importante brindar un producto de calidad?

Si _____ No _____

12.-¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?

Si _____ No _____

13.-¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?

Si _____ No _____

14.-¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?

Si _____ No _____

15.-¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?

Si _____ No _____

16.-¿El sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?

Si ____ No ____

17.-¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?

Si ____ No ____

18.- ¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?

Si ____ No ____

19.-¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?

Si ____ No ____

20.- ¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?

Si ____ No ____

21.- ¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?

Si ____ No ____

22.- ¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?

Si ____ No ____

23.- ¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?

Si ____ No ____

24.- ¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?

Si__No__

25.- ¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?

Si__ No____

26.- ¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?

Si__No__

27.- ¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?

Si__ No

28.- ¿Considera importante aprender de los mejores?

Si__No__

29.- ¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?

Si__No__

30.- ¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?

Si__No__

Enlace a la encuesta virtual:

https://docs.google.com/forms/d/1G925bcAV7_a8UBzBLM22yiEqLUITrv8eq5fhv2meg5U/edit

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR



¡Bienvenidos a esta encuesta Online!, la que ha sido realizada por una estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, perteneciente a la Escuela de Administración, con el fin de recolectar información que servirá para ejecutar una investigación denominada: “Gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura año 2020”, que pretende alcanzar el objetivo “Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes MZ. O urbanización Santa Ana, Piura, 2020”. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima, usted tendrá la facilidad de decidir interrumpirla o no en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para la presente investigación, si tuviera usted alguna duda puede fomentarla al correo electrónico: **ivanalucia17@gmail.com**, por favor sírvase responder cada una de las preguntas marcando un aspa (X), en la respuesta que Ud. considere más conveniente, su participación es muy valiosa, por ello le agradezco.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

Nivel de estudios _____

Giro del negocio _____

Años en el negocio _____

Número de trabajadores _____

Tipo de persona: Natural Jurídica: Tipo _

1. ¿En su empresa permite la participación del personal?

Si No _____

2. ¿En su organización permite la participación continua del personal?

Si No _____

3. ¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?

Si No _____

4. ¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?

Si No _____

5. ¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?

Si ____ No ____

6. ¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral

Si ____ No ____

7. ¿Usted práctica cada proceso establecido por la empresa?

Si No _____

8. ¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?

Si No _____

9. ¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?

Si No _____

10. ¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?

Si No _____

Enlace a la encuesta virtual: <https://docs.google.com/forms/d/1J7Sxus-mmgtU1Zy6ucUmyAN6DVkgLf4t-b01NIMuhyM/edit>

Anexo 02.- MATRIZ INDICADOR - PREGUNTAS

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA							
VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD							
Orden	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	FUENTE	NIVEL	INSTRUMENTO
1	GESTIÓN DE CALIDAD	SISTEMAS	ISO: 9001:2015	1.- ¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?	Propietario	Nominal	Cuestionario
2				2.- ¿Cuenta con normas que facilita el trabajo?	Propietario	Nominal	Cuestionario
3			MODELO EUROPEO EFQM	3.- ¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?	Propietario	Nominal	Cuestionario
4				4.- ¿Realiza un adecuado control en su organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
5		BENEFICIOS	Participación continua	5.- ¿En la empresa donde trabaja permiten la participación del personal?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
6				6.- ¿En donde labora respetan las opiniones de los demás?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
7			Cambios en la organización	7.- ¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
8				8.- ¿Cree importante implementar estrategias en su organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
9			Colaboradores ideales	9.- ¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?	Colaborador	Nominal	Cuestionario

10			10.- ¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
11		Minimizar gastos	11.- ¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?	Propietario	Nominal	Cuestionario
12			12.- ¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?	Propietario	Nominal	Cuestionario
13		Delegación de funciones	13.- ¿Delega las funciones a cada colaborador?	Propietario	Nominal	Cuestionario
14			14.- ¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica?	Propietarios	Nominal	Cuestionario
15		Oportunidad de crecimiento	15.- ¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
16			16.- ¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
17		Importancia de los procesos	17.- ¿Usted práctica cada proceso establecido por la empresa?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
18			18.- ¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
19		Trabajo en equipo	19.- ¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
20			20.- ¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?	Colaborador	Nominal	Cuestionario
21		Desarrolla metas a futuro	21.- ¿Considera usted importante brindar un producto de calidad?	Propietario	Nominal	Cuestionario
22			22.- ¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?	Propietario	Nominal	Cuestionario
23		Verificar las actividades	23.- ¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
24			24.- ¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?	Propietario	Nominal	Cuestionario

25			Calidad de servicio	25.- ¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?	Propietario	Nominal	Cuestionario
26				26.- ¿Considera que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?	Propietario	Nominal	Cuestionario

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA							
VARIABLE: BENCHMARKING							
Orden	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	FUENTE	NIVEL	INSTRUMENTO
1	BENCHMARKING	TIPOS	Benchmarking interno	27.- ¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?	Propietario	Nominal	Cuestionario
2			Benchmarking externo.	28.- ¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?	Propietario	Nominal	Cuestionario
3				29.- ¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?	Propietario	Nominal	Cuestionario
4			Benchmarking competitivo	30.- ¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?	Propietario	Nominal	Cuestionario
5			Benchmarking genérico	31.- ¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
6			Benchmarking funcional.	32.- ¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?	Propietario	Nominal	Cuestionario
7				33.- ¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?	Propietario	Nominal	Cuestionario
8			Benchmarking Estratégico	34.- ¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?	Propietario	Nominal	Cuestionario

9		Benchmarking Operativo	35.- ¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?	Propietario	Nominal	Cuestionario
10	VENTAJAS	Es una excelente herramienta de mejoramiento continuo	36.-¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?	Propietario	Nominal	Cuestionario
11		Es útil para hacer pronósticos del comportamiento de los mercados	37.-¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?	Propietario	Nominal	Cuestionario
12		Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales	38.-¿Considera importante aprender de los mejores?	Propietario	Nominal	Cuestionario
13		Ayuda a la fijación de objetivos y metas, al establecer estándares	39.-¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?	Propietario	Nominal	Cuestionario
14		Ayuda a la planificación estratégicas de las organizaciones.	40.-¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?	Propietario	Nominal	Cuestionario

Anexo 03.- Evidencia del turnitin

Ocultar barras laterales

Tablero del curso

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	13 abr 2020 - 00:00	12 may 2021 - 23:59	14 abr 2020 - 20:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Titulo de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	IVANA CALLE CASTRO	1578194817	4/05/2021 18:45	6% <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #4f81bd; display: inline-block;"></div>	Entregar Trabajo --

Anexo 04.- Validación de instrumentos de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: RAQUEL SILVA JONAS identificado con DNI 02846914.

MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, Elaborado por: Calle Castro Ivana Lucia a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y BECHMARKING EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES MZ. O URBANIZACIÓN SANTA ANA, PIURA AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura 04 de julio del 2020.


D. S. N.º 4175-2018
LICENCIADA ADMINISTRADORA
CLAD-01898

Firma – sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Orden	Variables	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Gestión de calidad								
1	¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cuenta con normas que facilita el trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?	✓			✓		✓		✓
4	¿Realiza un adecuado control en su organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿En la empresa donde trabaja permiten la participación del personal?	✓			✓		✓		✓
6	¿En donde labora respetan las opiniones de los demás?	✓			✓		✓		✓
7	¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree importante implementar estrategias en su organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
10	¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?	✓			✓		✓		✓
11	¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?	✓			✓		✓		✓
12	¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?	✓			✓		✓		✓
13	¿Delega las funciones a cada colaborador?	✓			✓		✓		✓
14	¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica en la empresa?	✓			✓		✓		✓
15	¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?	✓			✓		✓		✓


 M. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-P. (M)

16	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral?	✓		✓	✓	✓	
17	¿Usted práctica cada proceso establecido por la empresa?	✓		✓	✓	✓	
18	¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?	✓		✓	✓	✓	
19	¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?	✓		✓	✓		
20	¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?	✓		✓	✓	✓	
BENCHMARKING							
21	¿Considera usted importante brindar un producto de calidad?	✓		✓	✓	✓	
22	¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?	✓		✓	✓	✓	
23	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?	✓		✓	✓	✓	
24	¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?	✓		✓	✓	✓	
25	¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?	✓		✓	✓	✓	
26	¿Considera que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?	✓		✓	✓	✓	
27	¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?	✓		✓	✓	✓	
28	¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?	✓		✓	✓	✓	
29	¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?	✓		✓	✓	✓	
30	¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?	✓		✓	✓	✓	
31	¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?	✓		✓	✓	✓	


 A. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

32	¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?	✓		✓		✓	✓
33	¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?	✓		✓		✓	✓
34	¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓	✓
35	¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?	✓		✓		✓	✓
36	¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?	✓		✓		✓	✓
37	¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?	✓		✓		✓	✓
38	¿Considera importante aprender de los mejores?	✓		✓		✓	✓
39	¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?	✓		✓		✓	✓
40	¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?	✓		✓		✓	✓


 Raquel Silva Juárez
 C.C. EXCELSA ADMINISTRATIVA
 CLAD-01699

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873

MAGISTER en: ADMINISTRACIÓN

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, Elaborado por: Calle Castro Ivana Lucia a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y BECHMARKING EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES MZ. O URBANIZACIÓN SANTA ANA, PIURA AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura 04 DE JULIO DE 2020.



Firma - sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Orden	Variables	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Gestión de calidad								
1	¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?	X			X		X		X
2	¿Cuenta con normas que facilita el trabajo?	X			X		X		X
3	¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?	X			X		X		X
4	¿Realiza un adecuado control en su organización?	X			X		X		X
5	¿En la empresa donde trabaja permiten la participación del personal?	X			X		X		X
6	¿En donde labora respetan las opiniones de los demás?	X			X		X		X
7	¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?	X			X		X		X
8	¿Cree importante implementar estrategias en su organización?	X			X		X		X
9	¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?	X			X		X		X
10	¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?	X			X		X		X
11	¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?	X			X		X		X
12	¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?	X			X		X		X
13	¿Delega las funciones a cada colaborador?	X			X		X		X



 CLAM

 Dr. VICTOR HELIO PEREZ

 MED. CLAS. 2154

14	¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica en la empresa?	X			X		X		X
15	¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?	X			X		X		X
16	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral?	X			X		X		X
17	¿Usted practica cada proceso establecido por la empresa?	X			X		X		X
18	¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?	X			X		X		X
19	¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?	X			X		X		X
20	¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?	X			X		X		X
BENCHMARKING									
21	¿Considera usted importante brindar un producto de calidad?	X			X		X		X
22	¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?	X			X		X		X
23	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?	X			X		X		X
24	¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?	X			X		X		X
25	¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?	X			X		X		X
26	¿Considera que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?	X			X		X		X



27	¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?	X			X		X		X
28	¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?	X			X		X		X
29	¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?	X			X		X		X
30	¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?	X			X		X		X
31	¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?	X			X		X		X
32	¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?	X			X		X		X
33	¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?	X			X		X		X
34	¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?	X			X		X		X
35	¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?	X			X		X		X
36	¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?	X			X		X		X
37	¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?	X			X		X		X
38	¿Considera importante aprender de los mejores?	X			X		X		X
39	¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?	X			X		X		X
40	¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?	X			X		X		X

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Hector Orlando Arica Clavijo identificado con DNI 02786302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, Elaborado por: Calle Castro Ivana Lucía a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y BECHMARKING EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES MZ. O URBANIZACIÓN SANTA ANA, PIURA AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura 04 de Julio de 2020.


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma – sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Orden	Variables	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Gestión de calidad								
1	¿En el restaurante se cuenta con una estructura organizacional eficiente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cuenta con normas que facilita el trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree importante poner en práctica un sistema de excelencia?	✓			✓		✓		✓
4	¿Realiza un adecuado control en su organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿En la empresa donde trabaja permiten la participación del personal?	✓			✓		✓		✓
6	¿En donde labora respetan las opiniones de los demás?	✓			✓		✓		✓
7	¿Usted considera importante realizar cambios en su organización?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree importante implementar estrategias en su organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿El propietario considera importante las opiniones de los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
10	¿Los miembros de la organización suelen expresar de forma fácil sus ideas?	✓			✓		✓		✓
11	¿La información proveniente de los gastos la comparte con el asistente?	✓			✓		✓		✓
12	¿Usted minimiza los gastos innecesarios de su empresa?	✓			✓		✓		✓
13	¿Delega las funciones a cada colaborador?	✓			✓		✓		✓
14	¿Explica las actividades que cada colaborador debe poner en práctica en la empresa?	✓			✓		✓		✓
15	¿En la empresa el propietario permite que los colaboradores logren ascender de puesto?	✓			✓		✓		✓


Jéssica Carrizo Becerra Ordoñez
 DNI: 51786302
 CLAD 06246

16	¿Considera usted que la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral?	✓		✓	✓	✓
17	¿Usted práctica cada proceso establecido por la empresa?	✓		✓	✓	✓
18	¿Considera importante cumplir con la normatividad de la empresa?	✓		✓	✓	✓
19	¿Piensa que es importante el trabajo en equipo?	✓		✓	✓	✓
20	¿Usted ayuda a realizar un correcto trabajo en equipo?	✓		✓	✓	✓
BENCHMARKING						
21	¿Considera usted importante brindar un producto de calidad?	✓		✓	✓	✓
22	¿Implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización desarrollar sus metas?	✓		✓	✓	✓
23	¿El sistema de gestión de calidad ayuda a verificar las actividades de la organización?	✓		✓	✓	✓
24	¿Cree usted que emplear un sistema de gestión de calidad ayuda a llevar un correcto control en las funciones de la empresa?	✓		✓	✓	✓
25	¿Ofrecer un producto de calidad ayuda a la fidelización de los clientes?	✓		✓	✓	✓
26	¿Considera que el sistema de gestión de calidad ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa?	✓		✓	✓	✓
27	¿La empresa busca establecer mejores prácticas en su entorno laboral?	✓		✓	✓	✓
28	¿Considera importante buscar nuevas prácticas de mejora continua?	✓		✓	✓	✓
29	¿Cree necesario emplear nuevas prácticas teniendo como modelo a la competencia?	✓		✓	✓	✓
30	¿Es importante conocer las estrategias empleadas por la competencia?	✓		✓	✓	✓
31	¿Considera importante emplear alguna comparación con otra empresa para poder detallar los logros de su organización?	✓		✓	✓	✓



 Sr. Arica Carrizo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

32	¿Cree importante tener como modelo a una organización líder en el mercado?	✓		✓	✓	✓
33	¿Usted tomaría en cuenta aplicar las estrategias de una empresa líder en el mercado?	✓		✓	✓	✓
34	¿Busca emplear estrategias para la satisfacción del cliente?	✓		✓	✓	✓
35	¿Considera importante medir el tiempo de las actividades en su organización?	✓		✓	✓	✓
36	¿Emplearía usted alguna herramienta para brindar un producto de calidad?	✓		✓	✓	✓
37	¿Usted emplearía alguna herramienta para conocer el comportamiento de los mercados?	✓		✓	✓	✓
38	¿Considera importante aprender de los mejores?	✓		✓	✓	✓
39	¿Cree usted que es importante emplear estrategias de una empresa líder?	✓		✓	✓	✓
40	¿Considera que debe emplear una herramienta que le permita lograr sus objetivos eficientemente?	✓		✓	✓	✓


 Ag. AS. Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 05.- PROTOCOLO DE ASENTAMIENTO INFORMADO



PROTOCOLO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Ivana Lucia Calle Castro y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 5 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Sus representantes ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de Gestión de Calidad y benchmarking en las MYPE – Rubro restaurantes MZ o. Urb. Santa Ana, Piura 2020	<input checked="" type="checkbox"/>	No
---	-------------------------------------	----

Fecha: 27 Junio 2020