

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO
RESTAURANTES, URBANIZACIÓN LA ALBORADA,
DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA, 2019**

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

AUTOR

**ARRASCUE ZAPATA, CRISTHIAN RONALDO
ORCID: 0000-0001-9655-7572**

ASESOR

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Arrascue Zapata, Cristhian Ronaldo

ORCID: 0000-0001-9655-7572

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Estudiante de pregrado, Piura, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Presidenta

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

Miembro

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

ORCID: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

**Rosillo de Purizaca, María del Carmen
Presidenta**

**Salinas Gamboa, José Germán
Miembro**

**Mino Asencio, María Isabel
Miembro**

**Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor**

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre Celestial, por brindarme su apoyo incondicional y acompañarme a lo largo de mi vida.

A mi madre, por inculcarme valores y principios que han formado la persona que soy hoy en día y brindarme su apoyo incondicional.

A mi padre, por impulsarme a seguir siempre adelante y ser una mejor persona cada día.

A todos mis docentes tutores de investigación, quienes con su asesoramiento han hecho posible realizar este trabajo de investigación.

A todos mis docentes, quienes han contribuido en mi formación académica como profesional durante estos años de vida académica en la Universidad Católica Los Ángeles

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el motor impulsor en la mejora de la calidad de vida de mi persona, por formarme en valores y principios, aconsejarme y orientarme para tomar mejores decisiones, por ser un apoyo constante en mi formación personal y profesional y en mi vida.

A mi abuelo, el Sr. Arcio Zapata López, por haberme brindado siempre su cariño, cuidado y por motivarme a ser una mejor persona cada día, gracias por tus consejos y palabras de aliento.

Al señor Javier Maza Chumacero, por haberme brindado cuidado y apoyo desde pequeño y siempre haberme motivado a salir adelante y no detenerme frente a las dificultades de la vida.

A toda mi familia, que me acompaña y apoya constantemente en todos los aspectos de mi vida.

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es describir las características de la gestión de calidad y benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. La investigación es cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población es finita para ambas variables, la muestra fueron 03 propietarios y 10 colaboradores, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Los principales resultados fueron: 100% de propietarios si verifican la calidad de los productos o insumos utilizados, el 100% de propietarios cumplen con la sanidad y salubridad, 100% de trabajadores reciben incentivos laborales, 100% de trabajadores indicaron que el ambiente que ofrece el restaurante a sus clientes es acogedor y cómodo. Asimismo el 100% de propietarios apoyan las aportaciones de sus colaboradores, 100% de propietarios realizan estimaciones para desarrollar procesos de innovación, el 90% de trabajadores manifestaron que si comparten experiencias y prácticas para mejorar el servicio, el 100% de trabajadores manifiestan que trabajar de manera cooperativa es beneficioso. Se concluyó que las micro y pequeñas empresas en estudio aplican los principios de: mejora de productos o servicios, liderazgo, trabajo en equipo. Además aplican enfoque en base a procesos, enfoque científico, y en menor porcentaje el enfoque mejora continua e innovación, enfoque estratégico, enfoque al cliente, enfoque orientación a personas, liderazgo enfocado. Asimismo desarrollan etapas como la planificación, recopilación de datos, análisis, acción, en su proceso de benchmarking. Finalmente se concluye que aplican el benchmarking interno en la gestión.

Palabras clave: Benchmarking, gestión de calidad, restaurantes.

ABSTRACT

The general objective of this research is to describe the characteristics of quality management and benchmarking in micro and small businesses in the restaurant sector, La Alborada urbanization, Veintiséis de Octubre district, Piura 2019. The research is quantitative, descriptive level, non-experimental design of cross-sectional section, the population is finite for both variables, the sample was 03 owners and 10 collaborators, the survey technique and the questionnaire instrument were used. Quality management results: 100% of owners verify the quality of the products or supplies used, 100% of owners comply with health and sanitation, 100% of workers receive work incentives, 100% of workers indicated that the environment it offers the restaurant to its customers is cozy and comfortable. Regarding Benchmarking: 100% of owners support the contributions of their collaborators, 100% of owners make estimates to develop innovation processes, 90% of workers said that if they share experiences and practices to improve the service, 100% of workers state that working cooperatively is beneficial. It was concluded that micro and small companies apply the principles of: improvement of products or services, leadership, teamwork. It was described that it is applied in its entirety: process-based approach, scientific approach, mostly: continuous improvement and innovation approach, strategic approach, customer approach, people-oriented approach, focused leadership. Likewise, the stages of: planning, data collection, analysis, action, in the benchmarking process were known. Likewise, internal management benchmarking was identified.

Keyword: Benchmarking, quality management, restaurants.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	iv
HOJA DE DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
6. CONTENIDO.....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
2.1 Antecedentes.....	10
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	22
III. HIPÓTESIS.....	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1 Diseño de la investigación.....	33
4.2 Población y muestra.....	34
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5 Plan de análisis.....	39
4.6 Matriz de consistencia.....	40
4.7 Principios éticos.....	41
V. RESULTADOS.....	42
5.1 Resultados.....	42
5.2 Análisis de resultados.....	51
5.3 Plan de mejora	78
VI. CONCLUSIONES.....	89
Aspectos complementarios.....	90
Referencias bibliográficas.....	91
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Tabla 2. Principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Tabla 3. Enfoques de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Tabla 4. Enfoques de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Tabla 5. Proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Tabla 6. Proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Tabla 7. Tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Tabla 8. Tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Figura 2. Principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Figura 3. Enfoques de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Figura 4. Enfoques de calidad en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Figura 5. Proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

Figura 6. Proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Figura 7. Tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al trabajador

Figura 8. Tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas dirigido al propietario

I. INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Gestión de calidad y benchmarking en las Micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019; pertenece a la línea de investigación de Gestión de calidad: El proceso administrativo en las Micro y pequeñas empresas del Perú, línea que ha sido designada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Se realiza esta investigación porque con el estudio de estas variables: gestión de calidad y benchmarking, permitirá el establecimiento de aspectos fundamentales de gran relevancia para las Micro y pequeñas empresas del Perú, con esto se busca incentivar la utilización de nuevas estrategias del mercado global cada vez más competitivo. Es así que resulta necesario para miles de emprendedores peruanos, conocer estas técnicas y herramientas de la administración moderna, que utilizan las grandes organizaciones a nivel mundial, con ello se busca que estos emprendedores peruanos logren alcanzar una gestión de mayor competencia para insertarse en el mercado nacional o extranjero, asimismo se logre garantizar la satisfacción de los clientes en un corto o mediano plazo.

En el actual entorno las Micro y pequeñas empresas del Perú juegan un papel importante en el desarrollo de la economía nacional, siendo el Perú la sexta economía con mayor superación en emprendimiento a nivel mundial, asimismo gracias al emprendimiento desarrollado por miles de peruanos se ha logrado emplear a casi un 75% de la PEA en el Perú (Andina, 2018).

Asimismo las MYPE se han convertido en un motor impulsor del desarrollo empresarial descentralizado y flexible, ya que permite el desarrollo en las diversas regiones al interior del Perú y, flexible gracias a su capacidad de adaptación sobre las diversas necesidades de los mercados, lo cual les permite a estas tener el alcance necesario para estar alerta a los cambios que puedan presentarse dentro de su entorno empresarial.

En el ámbito sobre el factor político-legal, el congreso de la república del Perú ha promulgado la ley N° 28015, ley de promoción y formalización de la Micro y pequeña empresa, dicha ley promueve el desarrollo y formalización de las MYPE de miles de emprendedores (Diario El Peruano, 2003).

Diario Gestión (2019) respecto al ámbito económico revela según cifras del ministerio de la producción, que las MYPE están teniendo un gran impacto en el Perú, ya que se ha reportado que existen cerca de 2 millones de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), siendo una cifra representativa del 99.5% de la estructura empresarial a nivel nacional, esto demuestra que las MYPE son un elemento importante en el crecimiento económico del país.

Diario El Comercio (2020) hace énfasis en la gran problemática que se encuentra actualmente afectando a miles de familias peruanas, es así que socioculturalmente la situación de miles de MYPE que fueron creadas con el objetivo de solventar la canasta familiar y buscar un crecimiento económico para la mejora de la calidad de vida, hoy en día se encuentran en decadencia, muchas de estas MYPE a causa de la pandemia por el nuevo Covid-19, ya que afecta la salud de todos, por lo que miles de familias emprendedoras se encuentran afectadas por la situación crítica que

vivimos actualmente.

Estrada (2019) enfatiza en la relevancia que tiene la utilización de la tecnología para las MYPE, es así que describe que muchas de las carencias en el desarrollo de los procesos de las MYPE, la capacidad de atención o distribución de los productos o servicios que ofertan al mercado, muchas veces se ve limitada justamente por la falta de manejo o dominio de herramientas tecnológicas, por ello resulta conveniente para estas MYPE la implementación del uso de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) dentro de los procesos de producción o distribución de los productos o servicios, esto posibilitaría un mayor nivel de competencia en el mercado.

INACAL (Instituto nacional de calidad) (2016) en un estudio realizado hace referencia que solo el 1% de empresas formales de nuestro país cuentan con sistemas de gestión de calidad, esto revela la carencia que existe por parte de las MYPE respecto a la implementación de sistemas de gestión de calidad para sus MYPE.

La falta de implementación de sistemas de gestión de calidad dentro de las empresas, es un factor nocivo para cualquier empresa joven en proceso de desarrollo, es por ello que es recomendable optar por contar con una certificación de calidad ISO, asimismo la carencia de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones, repercute negativamente en la aplicación de benchmarking como herramienta de gestión administrativa, ya que al no contar con un sistema de gestión de calidad, es posible que no se tomen decisiones correctas o acciones eficientes que conduzcan a implantar mejores prácticas dentro de la MYPE.

Diario El Peruano (2018) menciona que debido a la actividad realizada por las MYPE en el Perú (emprendimiento, generación de empleo e innovación), contribuyen con un 24% del PBI.

INEI (2018) menciona que el sector restaurantes reportó un crecimiento de 3.04%, lo cual representa una evolución favorable para este rubro, obteniendo así una variación acumulada de 2.88%

Portal Turismo (2019) que pertenece a CANATUR (Cámara nacional de turismo del Perú) indica que el congreso de la república, ha puesto en marcha una propuesta legislativa que incentiva sobre la creación de una Ley de promoción de la Gastronomía peruana, buscando así mejorar la actividad de este sector económico.

Congreso de la República (2019) ha dado el siguiente proyecto de ley N° 3969/2018 sobre: “Ley de promoción y desarrollo de la cocina peruana”, siendo esta ley favorable para las MYPE dedicadas a este rubro gastronómico, ya que permite la difusión, el desarrollo y crecimiento de las mismas, abriendo camino para que estas MYPE puedan alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado nacional o internacional.

Diario La República (2019) indica que SUNAT observó un incremento en la recaudación del impuesto general a las ventas y el impuesto selectivo al consumo, asimismo comentó que este incremento en la recaudación se debe principalmente al régimen general y al régimen PYME, con lo cual es notable que con el desarrollo de estas pequeñas empresas, permite la generación de empleo y aportan a la recaudación nacional, beneficiando la actividad económica del país, en términos de producción económica.

Diario Judicial de Loreto “La Región” (2017) menciona que tras haber sido designado el decreto supremo N° 008-2006-TR sobre el Día nacional de las MYPE, han sido reconocidos cinco emprendedores de la región Loreto, lo cual demuestra que se viene desarrollando un enfoque de apoyo y crecimiento por parte de las autoridades gubernamentales hacia los emprendedores peruanos. Asimismo este tipo de reconocimientos a los emprendedores peruanos contribuyen positivamente al motivarlos a seguir por el camino del desarrollo y crecimiento, con lo cual logren una mayor competitividad dentro del mercado nacional, esto a su vez es relevante ya que incentiva el mejoramiento de sus actividades como MYPE y la generación de un mayor valor de sus productos o servicios.

Diario La República (2016) indica que tras la visita del Foro de Cooperación económica del Asia Pacifico (APEC) que representa a más de un 60% del comercio a nivel mundial, se tomaron en cuenta temas de gran relevancia para el mejoramiento de las MYPE como lo es la innovación, se hizo énfasis en este factor de la innovación, ya que permite la generación de mayor valor al momento de ofertar productos o servicios, asimismo considerando el hecho de que en el Perú del total de empresas, las micro empresas representan un 90.1%, las pequeñas empresas 2.1% y las medianas y grandes empresas solo un porcentaje de 7.8%, resulta necesario mostrar mayor compromiso e interés por potenciar la capacidad productiva de las MYPE, ya que contribuyen con un porcentaje representativo al desarrollo económico del Perú.

Por todo lo antes mencionado, se plantea el siguiente enunciado del problema:
¿Qué características tiene la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019? El objetivo general de la investigación es describir qué características tiene la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Asimismo para responder al enunciado del problema, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir los principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.
- Describir los enfoques de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.
- Describir el proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.
- Identificar el tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.
- Elaborar el plan de mejora de los resultados obtenidos en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.

La presente investigación se justifica por Conveniencia, ya que busca brindar una solución o propuesta de mejora para las micro y pequeñas empresas del presente estudio, además es conveniente debido a que permitirá describir las características de la gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE en estudio. Por último es conveniente realizar esta investigación porque permitirá a través de la sustentación, optar el título profesional como egresado de carrera profesional de Administración. (SUNEDU, 2016).

Asimismo tiene justificación de relevancia social, ya que aportará beneficios, datos legítimos e información valiosa a la población en general que busca información o investiga para mejorar sus negocios a nivel local, regional o nacional. Dialnet (2014) menciona que la justificación de relevancia social abarca la contribución sobre la resolución de una problemática social mediante la investigación científica.

Además se justifica de implicancia práctica porque ayudará a resolver un problema en las MYPE rubro restaurantes que forman parte del presente estudio, referente a sus prácticas sobre la gestión de calidad y el benchmarking, para un mejor desarrollo de sus procesos, actividades, estrategias de ventas hacia la comunidad en general, por lo que aportará recomendaciones para mejorar de forma continua el accionar del negocio. Asimismo Méndez (2012) considera que la justificación práctica es aquella que plasma soluciones significativas o resultados tras el estudio realizado.

Asimismo se justifica teóricamente ya que se apoya en la consulta literaria de autores, en referencia a las variables estudiadas: gestión de calidad y benchmarking, además busca desarrollar las teorías, conceptos, recomendaciones de otros investigadores en el mundo real en las prácticas que realizan las micro y pequeñas empresas en estudio. Asimismo

Bernal (2010) señala que la justificación teórica es aquella que tiene como propósito establecer reflexión académica, contrastar ciertos resultados o confrontar el conocimiento ya existente.

Además se justifica metodológicamente ya que en su desarrollo se aplicaron técnicas de investigación y se elaboró un instrumento de recolección de datos. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) señalan que la justificación metodológica es aquella que describe la utilización de técnicas o instrumentos que los investigadores consideren útiles para la recolección de datos.

Para lo cual se empleó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, la presente investigación aplicó la metodología científica, se empleó fuentes de información primarias y secundarias para la obtención de datos, se determinó el tamaño de la población y muestra, se elaboró el instrumento cuestionario para la recopilación de datos.

La investigación quedó delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y benchmarking, psicográfica micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, geográfica en urbanización La Alborada, temporal año 2019.

Las micro y pequeñas empresas del Perú constituyen una parte importante de la economía nacional, es así que miles de peruanos en la actual sociedad se encuentran en el camino del emprendimiento ya que saben que es una ventana hacia el desarrollo económico de sus familias, las personas buscan solventar sus necesidades en base a sus emprendimientos, buscan su independencia financiera y con ello su propio desarrollo, es por esta razón que las micro y pequeñas empresas y los emprendedores que se encuentran a cargo de ellas busquen soluciones efectivas para la mejora de la administración y la

gestión de sus negocios, ya que las micro y pequeñas empresas representan unidades económicas que brindan trabajo a miles de personas en todo el Perú, reduciendo la tasa del desempleo en el país y contribuyen al PBI nacional.

Para la variable gestión de calidad el 100% de propietarios verifican la calidad de los productos o insumos utilizados, el 100% de propietarios cumplen con la sanidad y salubridad, 100% de trabajadores reciben incentivos laborales, el 100% de trabajadores indicaron que el ambiente que ofrece el restaurante a sus clientes es acogedor y cómodo.

Por otro lado respecto a la variable benchmarking el 100% de propietarios apoyan las aportaciones de sus colaboradores, el 100% de propietarios realizan estimaciones para desarrollar procesos de innovación, el 90% de trabajadores manifestaron que si comparten experiencias y prácticas para mejorar el servicio, el 100% de trabajadores manifiestan que trabajar de manera cooperativa es beneficioso.

Tras la realización de la presente investigación se llega a concluir que las micro y pequeñas empresas aplican los principios de: mejora de productos o servicios, liderazgo, trabajo en equipo. Se describió que las micro y pequeñas empresas aplican a totalidad: enfoque en base a procesos, enfoque científico, mayormente: el enfoque mejora continua e innovación, enfoque estratégico, enfoque al cliente, enfoque orientación a personas, liderazgo enfocado. Por otro lado se conoció que las micro y pequeñas empresas consideran las etapas de: planificación, recopilación de datos, análisis, acción, en el proceso de benchmarking. Así también se identificó que las micro y pequeñas empresas aplican el benchmarking de tipo interno dentro de su gestión.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

López (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, perteneciente a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Guayaquil, Ecuador), cuyo objetivo general fue determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La investigación tiene enfoque mixto, en lo cuantitativo la obtención de la información fue a través de encuestas hacia los clientes del restaurante Rachy's, se encontró: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. En lo cualitativo se realizó entrevistas, se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Finalmente se proponen programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Sánchez (2017) *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*, perteneciente a la Universidad Rafael Landívar (Zacapa, Guatemala), cuyo objetivo general fue evaluar la calidad y el servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner ubicado en Gualan, Zacapa; la evaluación se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos. El instrumento diseñado constó de 22 preguntas para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas.

Finalmente se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes y se planteó una propuesta de acciones que tienen como propósito reducir las brechas de insatisfacción encontradas para cada variable.

Villalba (2016) *Análisis de Calidad del Servicio y Atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora*, perteneciente a Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Quito, Ecuador), cuyo objetivo general fue evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente de tres restaurantes: “Azuca Beach”, “Azuca Bistro” y “Q restaurant”, ubicados en la Plaza Foch sitio turístico y de entretenimiento de la ciudad de Quito. La investigación es de tipo descriptiva, se tomó una muestra representativa de la población de clientes tanto internos como externos, a quienes se les aplicó una encuesta, con la finalidad de conocer sus expectativas y experiencias. Finalmente se determinó la formulación de una propuesta de mejora tanto para el servicio como para el clima laboral, que permita alcanzar el éxito en el desempeño de las operaciones de los restaurantes.

Silveira (2017) *Concepción de un modelo de benchmarking para la gestión del desempeño. Aplicación en el servicio de restaurante de la Sucursal Extrahotelera Palmares S.A. de Santiago de Cuba*, perteneciente a la Universidad de Oriente (Santiago de Cuba, Cuba), cuyo objetivo general fue proponer un modelo benchmarking para la gestión del desempeño de las instalaciones que conforman el servicio de restaurante de la Sucursal Extrahotelera Palmares S.A. Santiago de Cuba. Finalmente se determinó el análisis de las coberturas internas y externas de las buenas prácticas en el servicio de restaurantes, que con el plan de acción, permiten mejorar el desempeño en los procesos analizados e identificar las posibles ventajas competitivas.

Martínez (2017) *Benchmarking en pequeñas empresas de comida rápida de la Zona 3 de la ciudad de Quetzaltenango*, perteneciente a la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango, Guatemala), cuyo objetivo general fue determinar el uso de la herramienta de Benchmarking en las pequeñas empresas de comida rápida de la Zona 3 de la ciudad de Quetzaltenango; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista, dirigida hacia propietarios, gerentes y especialistas en benchmarking; finalmente se llegó a concluir que los propietarios de las MYPE en estudio, aplican la herramienta de benchmarking de forma empírico y experimental, lo que evidencia que no existe una aplicación formal en el proceso administrativo de las MYPE, asimismo se identificaron personas especializadas en benchmarking con quienes se busca establecer alianzas estratégicas futuras.

Morales y Picado (2014) *El benchmarking como estrategia competitiva en los servicios ofertados por Hard Bar en Estelí en el Segundo semestre de 2014*, perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (Managua, Nicaragua), cuyo objetivo general fue Analizar la implementación del benchmarking como estrategia para el posicionamiento de Harbar frente a la competencia. La investigación es de tipo descriptiva, para la recolección de datos se utilizaran cuestionario. Finalmente se concluye que la utilización de la herramienta benchmarking resulta beneficiosa para la empresa Har bar, ya que permite mejorar su competitividad y posicionamiento en el mercado respecto a su competencia.

Nacionales

Sandoval (2018) *El sistema de Gestión de calidad y Atención al cliente en el restaurant El Gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015*, perteneciente a la Universidad de San Martín de Porres (Lima, Perú), cuyo objetivo general fue determinar la relación de un Sistema de Gestión de calidad y la Atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015. El tipo de investigación es correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, se trabajó con una población de 116 trabajadores y una muestra de 89 entre trabajadores y comensales, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Finalmente se determinó una validación y confiabilidad con un puntaje de 0.88 y 0.85 respectivamente, es así que el sistema de gestión de calidad sin implantación genera una disminución en la efectividad en la atención al cliente.

Angulo (2018) *Caracterización de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro Restaurantes Campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Chimbote, Perú), cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. La investigación es no experimental – transaccional – descriptivo; para recopilación de datos se tomó a una población de 12 MYPE a quienes se les proporcionó un cuestionario de 18 preguntas, aplicando así la técnica de la encuesta. Finalmente se concluyó que los representantes son mayores de 40 años, de género masculino, con estudios universitarios. Las MYPE tienen más de 6 años en el mercado, cuentan con

más de 10 colaboradores, están formalizadas, son administradas bajo el enfoque al cliente. Los representantes han establecido visión, políticas y objetivos, manifiestan que el cliente no tiene la razón, miden la satisfacción del cliente por medio de sus ventas; asimismo manifiestan tener un buen clima laboral, pero que sus colaboradores no se muestran comprometidos con los objetivos de la empresa.

Goicochea (2016) *La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, 2015*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Cañete, Perú), cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. La investigación es tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, para el recojo de la información se tomó una muestra poblacional de 10 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas donde se obtuvo los siguientes resultados: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, el 70% son de género masculino, el 70% son casados, el 100% son peruanos, el 40% tienen estudios secundarios, el 80% son administradores del negocio, el 30% de las micro y pequeñas empresas tiene una antigüedad de más de 7 años, el 60% tienen entre 1 a 4 trabajadores, el 60% cuentan con una estabilidad laboral permanente, el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen conocimiento de la gestión de calidad, el 70% no desarrolla ninguna política de calidad, el 80% si realiza capacitaciones para sus trabajadores, el

60% de los trabajadores están capacitados para cumplir sus labores a cabalidad, el 100% de los representantes indican que si controlan la preparación de sus alimentos, el 80% realizan publicidad por medio de paneles, el 90% considera que hay un buen clima laboral en sus negocios y el 50% manifiesta que el aspecto de mejora en su establecimiento es la infraestructura. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes si capacitan a sus trabajadores para que puedan cumplir sus funciones con mejor desempeño, sin embargo, indican que a pesar de tener conocimientos de la gestión de calidad no han aplicado ninguna política para desarrollarla pudiendo traer consigo problemas de competitividad en el mercado.

Mata (2019) *Gestión de calidad con el uso del Benchmarking en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes de Comida Criolla, AV. Pacífico, distrito de Nuevo Chimbote 2016*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Chimbote, Perú), cuyo objetivo general 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. Pacífico distrito de Nuevo Chimbote 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal; para la recolección de información se tomó una población muestral de 12 MYPE, asimismo se aplicó el instrumento cuestionario conformado por 19 preguntas cerradas, es así que se obtuvieron los siguientes resultados: el 67% de representantes son dueños del negocio, el 50% tiene una edad entre 18 a 30 años, el 75% de representantes son género femenino, el 67% cuentan con estudios universitarios, el 75% son micro empresas, el 59% tiene una permanencia de 5 a 10 años, el 67% cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores, el 75% tienen como

trabajadores a sus propios familiares, el 100% de MYPE buscan generar ganancias, el 100% de MYPE consideran que la Gestión de calidad contribuye con el rendimiento del negocio, el 42% de MYPE evalúan a su personal mediante un periodo de prueba, el 100% de MYPE administran con calidad su negocio, asimismo el 100% de MYPE considera que la Gestión de calidad ayuda a cumplir sus objetivos y metas trazadas, el 50% conoce el término gestión de calidad, el 100% de MYPE consideran necesario aprender de otras organizaciones para tener más eficiencia, el 83% de MYPE suelen comparar su servicio con otras MYPE para obtener mejor calidad, el 100% de MYPE consideran usar como modelo las buenas prácticas de otras MYPE para ser aplicadas, el 75% de MYPE evalúa el desempeño de otra MYPE para ser evaluados en su negocio.

Díaz (2018) *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 2016*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Chimbote, Perú), cuyo objetivo general 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, 2016; la investigación es de diseño no experimental – transversal, para la recolección de información se utilizó una población muestra de 8 MYPE, asimismo se aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: el 87.5% son dueños, el 62.5% tiene más de 7 años de permanencia en el cargo, el 62.5% tiene de 6 a 10 trabajadores, el 100% tiene como objetivo generar rentabilidad, el 87.5% considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio, el 37.5% conoce el término de

Benchmarking, el 37.5% aplica el aprendizaje continuo como fortaleza para aplicar el Benchmarking y el 50% considera que un buen uso de la técnica de Benchmarking contribuiría a mejorar la eficiencia del negocio. Concluyendo así que la gestión de calidad con el uso de benchmarking mejoraría la eficiencia de los procesos en el negocio, mejorando su competitividad, por otro lado existe una carencia de conocimiento y capacidad para aplicarlo, limitando los resultados esperados.

Elguera (2016) *Benchmarking y la Calidad de Servicio de los Restaurantes en la ciudad de Huánuco – 2016*, perteneciente a la Universidad de Huánuco (Huánuco, Perú), cuyo objetivo general fue analizar en qué medida influye el Benchmarking en la Calidad de Servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco – 2016. La investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, método deductivo y de diseño no experimental; asimismo para el análisis estadístico se hizo uso del SPSS, al realizar la prueba de correlación de Pearson de la VI con la VD se observa que la correlación es medianamente baja, siendo de un 40.3%. Finalmente se concluyó que el benchmarking influye significativamente en la calidad de servicio y tiene una relación medianamente baja entre las dos variables, con un nivel de confianza del 95%.

Locales

Campos (2019) *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*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, cuyo objetivo general fue determinar las características de la Gestión de calidad y la Atención al cliente en la Micro y Pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. La investigación es cuantitativa – descriptiva, para la recolección

de datos se tomó una muestra dirigida de 384 clientes de los restaurantes del distrito Sullana, asimismo se aplicó el instrumento cuestionario conformado por 21 preguntas cerradas; la investigación tuvo los siguientes resultados: el 73% de clientes afirma que los restaurantes no tienen la responsabilidad u objetivos necesarios hacia los clientes, mientras que el 89% de clientes señala que reciben un servicio eficiente y motivado por parte del personal del restaurante. Finalmente se concluye que los principios de Gestión de calidad son determinantes para desarrollar un enfoque hacia el cliente, el cual es el elemento más importante para el desarrollo del negocio por lo cual se satisfacen las necesidades y superan las expectativas de los clientes, asimismo los beneficios que aporta la gestión de calidad se muestran en el incremento de su rentabilidad, mejoramiento del negocio en comunicación fluida del personal, aumento de las ventas y fidelización de los clientes.

Montalbán (2018) *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA. HH. Almirante Miguel Grau – Piura año 2018*, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, cuyo objetivo general fue analizar las características de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes AA. HH. Almirante Miguel Grau-Piura, año 2018. La investigación utilizó una metodología descriptiva, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 29 preguntas y se intervino a cuatro microempresas. Finalmente se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la variable de gestión de calidad: un 60% de trabajadores manifiestan que su MYPE cuenta con una mejora en el grado de satisfacción del servicio con sus clientes, mientras que el 40% considera que aún hace falta una mejora en el grado de satisfacción con los clientes; respecto a la variable competitividad: el 50% de clientes

de los restaurantes afirma que aún hace falta que las MYPE cumplan con sus necesidades y piden una evaluación al personal respecto a la atención para su mejora, mientras que el otro 50% considera que las MYPE han mejorado con el paso del tiempo.

Mondragón y Silva (2016) *Calidad del Servicio, como estrategia de marketing en el Restaurant campestre “el huerto del sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes – 2016*, perteneciente a la Universidad Nacional de Tumbes (Tumbes, Perú), cuyo objetivo general fue mejorar la calidad del servicio como estrategia de marketing. La investigación es descriptiva, de diseño No Experimental - Transversal. Se aplicó la técnica de cuestionario a través de una encuesta a 80 comensales aleatoriamente, de diferentes edades y estatus social. Finalmente se determinó como solución la elaboración de una propuesta de gestión que de énfasis en temas puntuales como uniforme de trabajadores, una carta impresa, merchandising, publicidad en los diferentes medios y una serie de estrategias efectivas para el restaurante.

Torres (2019) *Benchmarking para incrementar las ventas del restaurante D’KARLOS Carnes y Parrillas EIRL, Chiclayo 2017*, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán (Pimentel-Chiclayo, Perú), cuyo objetivo general fue determinar los factores del Benchmarking que contribuyen en el incremento de las ventas del restaurante “D’ Karlos Carnes y Parrillas EIRL”, Chiclayo 2017. La investigación es descriptiva de diseño no experimental-transversal, se consideró el método inductivo; para la recolección de datos se trabajó con una población promedio de 2428 clientes del restaurante, con una muestra de 156 clientes frecuentes, se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento cuestionario; se lograron obtener los siguientes resultados: se logró determinar que la atención y ambientación del lugar son factores que diferencian a la competencia, siendo

asimismo estos factores debilidades dentro de la empresa en estudio, los clientes mencionan además que la competencia ofrece promociones en su lista de carnes y parrillas, siendo este otro factor de mejora si se busca incrementar las ventas en la empresa. Finalmente se concluyó que la empresa tiene unos precios más competitivos respecto a su competencia, asimismo cuenta con la fortaleza de la calidad del sabor de su producto lo que la diferencia de su competencia, sin embargo existe una necesidad de mejorar la calidad en la atención que ofrece a sus clientes, ya que según el benchmarking aplicado su competencia lo supera en este aspecto.

Bravo y Díaz (2018) *Plan de Benchmarking para incrementar la Afluencia de clientes en la Pollería Cieza-Chongoyape-2017*, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán (Pimentel, Perú), cuyo objetivo general fue proponer un plan de benchmarking para incrementar la afluencia de clientes en la Pollería Cieza, ubicada en el Distrito de Chongoyape, Chiclayo, Lambayeque. La investigación es de tipo cuantitativa, alcance descriptivo y propositivo de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 9213 pobladores, tomando así una muestra de 136 clientes, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta por medio de un instrumento cuestionario conformado por 20 preguntas, asimismo para el procesamiento de datos se hizo uso de programas estadísticos como Excel, SPSS 22; se obtuvieron los siguientes resultados: un 60.3% indica que el nivel de benchmarking en la pollería Cieza es malo, por lo que se considera que no está teniendo en cuenta el análisis de su competencia, siendo este un punto desfavorable para ser competitivo en el mercado, asimismo se concluye que los factores de mayor influencia para el incremento de clientes son la dimensión de satisfacción y atención ya que se logró evidenciar que un 93.4% y 49.8% de los clientes indicaron que

el nivel de afluencia de clientes es muy buena, debido a esto se consideró de gran relevancia diseñar un plan de benchmarking debido a que la empresa actualmente no cuenta con uno y esto sería una desventaja respecto a la competencia.

Llontop y Rimarachín (2016) *Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de Servicios Santa Ángela S.A.C. José Leonardo Ortiz- Pimentel 2016*, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán (Pimentel-Chiclayo, Perú), cuyo objetivo general fue determinar el nivel de ventas en la estación de servicios “Santa Ángela S.A.C.” ubicada en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo. La investigación realizada es de tipo descriptiva, correlacional y su diseño es cuantitativa no experimental, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, entrevista y observación, asimismo instrumentos como cuestionario y programas estadísticos como el Excel y SPSS 2.0. Finalmente se concluyó la existencia de correlación de 0.737 del coeficiente de Pearson en las variables benchmarking y ventas. Se recomienda aplicar el plan de investigación que contiene los lineamientos necesarios que han sido validados por expertos y que ofrece los pasos precisos que contribuirá al aumento de ganancias y crecimiento de la empresa.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Gestión de calidad

Novillo, Parra, Ramón y López (2017) manifiestan que la gestión de la calidad se conforma por el conjunto de acciones o actividades integradas en el proceso de planificación estratégica, las cuales están orientadas hacia la resolución de las diversas necesidades de cambio referentes a la calidad dentro de la organización, asimismo la gestión de la calidad busca que los miembros de la organización logren comprometerse por desarrollar el enfoque hacia la mejora constante de la empresa, para lograr mejores resultados.

Por lo antes mencionado se puede decir que la gestión de calidad es aquel accionar o conjunto de actividades orientadas al desarrollo de una eficiente dirección dentro de la organización o equipo empresarial determinado, que involucra el proceso de toma de decisiones y el proceso administrativo como herramientas para ejecutar una óptima gestión en términos de calidad, que garantice el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a su vez permitir la satisfacción de los clientes o usuarios de una determinada empresa.

Principios de la gestión de calidad

Cortez (2017) menciona que William Deming propuso catorce principios a tomar en consideración al hablar de una buena gestión de calidad:

a) Tener un propósito orientado hacia la mejora continua de los productos o servicios, la mejora continua de productos o servicios se enfoca en el diseño, la

innovación o tácticas aplicadas para contribuir a la generación de mayor valor y al desarrollo de productos o servicios más especializados para la satisfacción de necesidades, asimismo el mejoramiento continuo permite a la organización lograr mayor rentabilidad a largo plazo.

b) Adoptar una filosofía de estabilidad económica, ya que si se desea lograr el éxito en la organización es necesario librarse de procesos deficientes, materiales defectuosos o mermas que impidan ofrecer un producto o servicio de calidad, asimismo el mantener la estabilidad económica de la organización permite mejorar el proceso de planificación a largo plazo.

c) Eliminación de la dependencia de inspecciones; es decir, que los directores o gerentes de la organización deben procurar que los procesos dentro de la misma sean eficientes con lo cual se logre mejorar los procesos, de esta manera se logra eliminar las causas de las deficiencias de los productos o servicios que se ofrecen, logrando así la calidad.

d) Considerar a los proveedores calificados, dado que se busca adquirir calidad y no solamente costos bajos, por ello es preciso considerar en el proceso de selección de proveedores parámetros como: los plazos de entrega, costos de entrega, calidad de los insumos, con esto se logra identificar aquellos proveedores con los cuales es posible trabajar satisfactoriamente en un largo plazo.

e) Buscar la mejora continua y constante de todos los procesos de planificación, producción y servicio; este principio refiere que la organización debe proyectarse hacia el futuro, por ello es necesario abordar los avances o mejoras en los procesos, las

estrategias del mercado global que permitan a la organización ofrecer a los clientes productos más sofisticados con mayor valor.

f) Implantar la formación en el trabajo, hace referencia a que los gerentes de empresas deben procurar brindar una adecuada capacitación al personal, para así evitar productos o servicios defectuosos, asimismo la formación laboral es un factor clave para lograr un mejor desempeño de los colaboradores en las diversas áreas dentro de la empresa.

g) Adoptar e implantar el liderazgo, el liderazgo juega un papel fundamental en la dirección de las organizaciones, asimismo los directivos cumplen un rol relevante al acompañar en el camino de mejora del trabajo de los colaboradores, en su motivación dentro del entorno laboral, corregirlos y fomentar la interacción y el trabajo en equipo dentro de la organización.

h) Erradicar el miedo, este principio refiere que se debe evitar una postura insegura dentro de la organización, tanto trabajadores como directivos deben potenciar la capacidad de liderazgo y la determinación en la ejecución de las actividades, tareas o en la toma de decisiones dentro de la organización, por ello es necesario desarrollar y mantener una comunicación asertiva en aquellos momentos de tensión y de forma general ya que contribuye a un mejor desempeño entre los miembros de la organización.

i) Romper las barreras existentes entre los departamentos; es decir, incentivar la comunicación activa y estimular el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la empresa, con esto se logra sinergia en los resultados y la satisfacción mutua del equipo en general, asimismo el trabajar de manera coordinadamente entre departamentos facilita

una mejor gestión de los procesos en la empresa, por lo cual se posibilita la generación de resultados más favorables para la organización.

j) Eliminar las metas para la mano de obra, este principio refiere sobre la coherencia que debe existir respecto a lo que se exige al trabajador, se deben mejorar los procesos para que el trabajador realice su trabajo de manera oportuna, asimismo es importante que el directivo a cargo brinde al trabajador las condiciones adecuadas para que logre culminar los objetivos y responsabilidades en función a las labores realizadas en la empresa.

k) Eliminar los objetivos numéricos, ya que en ocasiones por alcanzar cierta cantidad o nivel de ventas, suele descuidarse el tema de la calidad, por ello resulta necesario cambiar esta perspectiva y desarrollar un enfoque que fortalezca la calidad en los procesos de producción de los productos o servicios que se ofrecen.

l) Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho, esto hace referencia a que los directivos de la organización, deben ofrecer las herramientas necesarias para que los colaboradores realicen sus actividades eficientemente sin dificultades, con ello también se debe tener en cuenta: evitar materiales de baja calidad, respetar los horarios laborales del trabajador, de esta manera se promueve un rendimiento eficaz y la satisfacción del trabajador.

lI) Establecer un programa de educación y formación, dado que el líder de la organización debe fomentar la formación y especialización constante del equipo de trabajo para la mejora de la competitividad de la organización, siendo parte del proceso de adaptación a las nuevas tendencias o procesos, tecnologías, nuevas responsabilidades de los cargos, etc.

m) Poner en marcha las medidas antes mencionadas, es fundamental que los gerentes logren mostrar a los colaboradores el camino adecuado a seguir para cumplir los objetivos organizacionales, basándose en la implementación de sistemas de gestión de calidad que contribuyan a que los productos o servicios sean demandados por su gran valor diferenciado.

Enfoques de la gestión de calidad

Garza (2019) describe que la gestión de calidad se desarrolla en referencia de algunos enfoques de gran relevancia para las organizaciones, es así que se consideran los siguientes enfoques:

a) Enfoque al cliente

El enfoque al cliente se relaciona con el desarrollo de una mejor comprensión y entendimiento de los deseos, las necesidades o expectativas de los clientes, es así que resulta necesario enfatizar en ofrecer productos o servicios de calidad que realmente satisfagan las necesidades de los clientes, con lo cual se marque una diferencia en términos de calidad, que incentive a la fidelización de los clientes en la organización.

b) Enfoque estratégico

El enfoque estratégico explica la relevancia representativa que tiene el hecho de plantear la gestión de calidad como una actividad estratégica permanente que forma parte de la dirección de una organización, es así que se requiere establecer un conjunto de objetivos y acciones orientados a garantizar el compromiso del equipo para ofrecer el valor agregado necesario y la eficiencia en los productos o servicios que se produzcan en beneficio de los clientes.

c) Liderazgo enfocado

Este enfoque enfatiza en el papel relevante que cumple el liderazgo dentro de la dirección de las organizaciones, por lo cual es fundamental que se desarrolle compromiso real, responsabilidad y la acción conductora de la dirección empresarial por dirigir los esfuerzos del equipo en la aplicación de las estrategias establecidas anticipadamente, con el objetivo de alcanzar los resultados deseados por la empresa.

d) Enfoque en procesos

El enfoque en procesos aborda lo referente a la etapa de control dentro del proceso administrativo de una empresa, por ello es fundamental que las acciones de control y supervisión se realicen de forma eficiente, coordinada y de manera constante. Asimismo es preciso el desarrollo de una mayor interacción y comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, con ello se logra impulsar la sinergia de resultados y la generación de valor en los productos finales.

e) Orientación a las personas

El enfoque de orientación a las personas marca énfasis en el trabajador de la organización, siendo este la pieza fundamental para proporcionar un servicio de calidad, por lo cual la gestión de los recursos humanos resulta de gran relevancia, es así que el ofrecer al equipo de trabajo una adecuada capacitación es fundamental para crear una fuerza de trabajo comprometida y con la motivación requerida para cumplir con su trabajo eficientemente de manera que los clientes queden satisfechos con el producto o servicio.

f) Enfoque científico

El enfoque científico está orientado al aprovechamiento de la información y datos obtenidos tras la realización del análisis y evaluación de las actividades desarrolladas por el equipo de trabajo de la empresa, con el objetivo de reestablecer las estrategias, objetivos, tácticas convenientes para mejorar los resultados organizacionales de forma continua, tomando decisiones más acertadas.

g) Mejora continua, innovación y aprendizaje

Este enfoque describe la importancia que tiene el aprender de los propios procesos, de las interacciones con los clientes, trabajadores, lo cual permite crear y desarrollar nuevos métodos, estrategias o procesos para la realización de los objetivos organizacionales y la satisfacción bilateral de trabajadores y clientes.

Benchmarking

González (2016) considera al benchmarking como una técnica que utiliza la administración moderna, que tiene como principal característica el observar y conocer las prácticas o estrategias de determinadas organizaciones en el mercado, con el fin de identificar cuáles son aquellas estrategias o métodos que utilizan para tener competitividad en el mercado y, a las mismas que luego son innovadas de mejor manera de acuerdo a los requerimientos que persigue dicha organización.

Por lo antes mencionado se puede decir que el benchmarking es una herramienta moderna que utiliza la administración o la gerencia de una determinada organización, por medio de la cual se plantea un tema de investigación que permita realizar, con los resultados obtenidos, mejoras a nivel organizacional, es así que el benchmarking

considera la metodología desarrollada por otras organizaciones, en referencia a sus estrategias o prácticas utilizadas para ser competitivos en el mercado, con lo cual es posible obtener ideas más productivas y generar soluciones efectivas a las problemáticas que surgen dentro de las empresas.

El benchmarking como proceso

Espinoza (2017) propone un modelo de benchmarking como proceso a través de las siguientes etapas:

a) Planificación

En esta primera etapa del proceso de benchmarking se tiene como objetivo principal el realizar la planificación de lo que se desea investigar, por lo cual resulta necesario el identificar aquella área o departamento de la empresa que necesite mejorar, asimismo es fundamental el determinar el tipo de benchmarking a utilizar, con lo cual se logrará orientar efectivamente los esfuerzos de la investigación propuesta para la mejora de una determinada área en la organización.

b) Recopilación de datos

En esta etapa de recopilación de datos se procede a implementar toda la metodología y recursos previstos para realizar la investigación del benchmarking, por ello resulta necesario el establecimiento anticipado de fuentes confiables de información que permitan que la investigación se realice eficientemente y con ello se logre el éxito del proceso en general, es asimismo la parte más relevante del proceso ya que representa la base para la obtención de los resultados.

c) Análisis

En esta etapa se realiza un análisis partiendo de la situación actual de la empresa en referencia de las otras organizaciones o socios de benchmarking, con la finalidad de identificar aquellas oportunidades o condiciones de mejora para la organización investigadora, asimismo resulta fundamental el identificar aquellas oportunidades que sean posibles o viables de llevar a cabo para obtener los máximos beneficios para la organización.

d) Acción

En esta etapa del proceso una vez que se ha identificado aquellas oportunidades de mejora realizables para la organización, se procede a la implementación de las mejoras con lo cual se lograra potenciar las capacidades de la empresa, asimismo se realizan innovaciones con el objetivo de generar un mayor valor para los clientes de la compañía.

e) Seguimiento

Esta es la última etapa del proceso, aquí se realiza un informe tomando como referencia los datos obtenidos como resultado de la investigación, con el objetivo de lograr registrar aquellas estrategias u oportunidades de mejora que beneficiaran a la organización, asimismo tiene como objetivo el incentivar hacia el desarrollo de la mejora continua de la organización.

Tipos de benchmarking

Espinoza (2017) resalta los siguientes tipos de benchmarking, así tenemos:

Benchmarking interno

El benchmarking interno es aquel que se aplica entre departamentos o áreas que comparten actividades, es así que se considera un tipo de benchmarking que proporciona a las organizaciones información relevante que es de gran utilidad para la mejora de sus procesos en sus diversos departamentos, en este tipo de benchmarking no debe presentarse problemas respecto a la confidencialidad de la información, asimismo permite tener un mejor conocimiento acerca de las diferencias existentes entre unidades de un mismo departamento, lo que ayuda también en un mejor control de la productividad y gestión dentro de la organización.

Benchmarking competitivo

En la actualidad el benchmarking competitivo es utilizado por los grandes competidores dentro de un mismo rubro, es por ello que la mayoría de veces resulta muy complicado el poder obtener información sobre los procesos que ejecutan las empresas que han obtenido un nivel reconocido de competitividad, por lo mismo al ser fuente de su éxito es casi abstracto conocer su metodología, asimismo al realizar un estudio de benchmarking competitivo debemos considerar independientemente de las preferencias por las organizaciones en cuestión, las ventajas y desventajas que cada competidor posee, debemos ser objetivos en todo momento durante el estudio.

Benchmarking funcional

Este tipo de benchmarking hace referencia al estudio realizado entre empresas de diferente rubro, es posible identificar competidores funcionales o empresas líderes en un rubro pese a que no pertenezca al mismo, asimismo este tipo de benchmarking resulta ser productivo ya que aquí no existe el problema de la confidencialidad ya que no son empresas semejantes o que pertenecen al mismo sector de mercado.

III.- HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación no se planteó hipótesis, dado que es una investigación de tipo descriptiva, por lo cual no es necesario formular hipótesis, ya que el objetivo general de la investigación es describir las características de la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas en estudio. Asimismo Hernández (2016) menciona que las investigaciones descriptivas buscan enumerar las propiedades o características de los fenómenos en estudio, por lo cual no es necesario establecer hipótesis, ya que solo se mencionan las características de una determinada situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación tiene enfoque cuantitativo ya que evaluó los datos utilizando la cuantificación en los resultados. Hernández Sampieri (2016) menciona que la investigación no experimental recaba y evalúa datos sobre las variables en estudio, además estudia las propiedades o características de la situación problemática de forma objetiva.

La presente investigación se clasifica como descriptiva, debido a que buscó describir las Características de la Gestión de Calidad y Benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2019. Asimismo Tamayo (2013) define a la investigación descriptiva como aquella investigación que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos.

El tipo de diseño de investigación que se aplicó fue no experimental, ya que se observó los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural. Asimismo Sarmiento (2019) menciona que el diseño de investigación parte del enfoque de lo que se quiere o busca investigar. Asimismo Sánchez, Reyes y Mejía (2018) consideran al diseño de la investigación como un modelo o esquema que adopta el investigador científico para establecer un mejor control sobre las variables en estudio.

4.2 Población y muestra

La población del presente estudio se constituyó por 05 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes y la muestra se conformó por 3 micro y pequeñas empresas de dicho rubro, tanto para la variable gestión de calidad y para la variable benchmarking. Asimismo Cuesta (2009) menciona que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los miembros de la población iguales oportunidades de ser seleccionados, además los individuos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal del investigador.

4.3 Matriz de Operacionalización de las variables de estudio e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	FUENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Novillo, Parra, Ramón y López (2017) conjunto de acciones o actividades integradas en el proceso de planificación estratégica, orientadas hacia la resolución de necesidades de cambio referentes a la calidad dentro de la organización.	Principios	Mejora de productos o servicios.	1.- ¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención? 2.- ¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?	Propietario	La dimensión principios se medirá con sus indicadores “Mejora de productos o servicios, filosofía de estabilidad económica, eliminación de dependencia de inspecciones, proveedores calificados, mejora de procesos de planificación, producción y servicio, formación en el trabajo, liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, sentimiento de orgullo”, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Nominal
			Filosofía de estabilidad económica	1.- ¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad? 2.- ¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?	Propietario		
			Eliminación de dependencia de inspecciones.	1.- ¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?	Propietario		
			Proveedores calificados.	1.- ¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?	Propietario		
			Mejora de procesos de planificación, producción y servicio.	1.- ¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú? 2.- ¿Considera usted que el restaurante tiene acogida en redes sociales?	Propietario		
			Formación en el trabajo	1.- ¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador? 2.- ¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?	Trabajador		
			Liderazgo	1.- ¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo? 2.- ¿Considera usted que su jefe motiva al equipo? 3.- ¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?	Trabajador		

			Comunicación asertiva	1.- ¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa? 2.- ¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?	Trabajador		
			Trabajo en equipo	1.- ¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?	Trabajador		
			Sentimiento de orgullo	1.- ¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones? 2.- ¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo? 3.- ¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?	Trabajador		
		Enfoques	Enfoque psicológico de la calidad.	1.- ¿Consideras que el restaurante ofrece un ambiente cómodo y acogedor al público? 2.- ¿Considera que los platos a la carta que ofrece el restaurante satisface las expectativas de los clientes? 3.- ¿Cree usted que realiza un trabajo efectivo en el restaurante?	Trabajador	La dimensión enfoques se medirá con sus indicadores “Enfoque psicológico de la calidad, Enfoque de la calidad en base a procesos, Enfoque de la calidad en base al producto”, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Nominal
			Enfoque de la calidad en base a procesos.	1.- ¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público? 2.- ¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?	Propietario		
			Enfoque de la calidad en base al producto.	1.- ¿Considera usted que en el restaurante se organizan eficientemente para brindar el servicio al público? 2.- ¿Cree usted que brinda un servicio de calidad en la MYPE?	Trabajador		

Benchmarking	González (2016) técnica de la administración moderna, que busca identificar estrategias o métodos que utilizan las empresas para tener competitividad en el mercado y las mismas que son innovadas de acuerdo a los requerimientos que persigue dicha organización.	Proceso	Ambiente para iniciar benchmarking	1.- ¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE? 2.- ¿Ah considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?	Propietario	La dimensión proceso se medirá con sus indicadores “ Ambiente para iniciar benchmarking, Objetivos estratégicos, Elemento objetivo del benchmarking, Equipo de benchmarking, Socios de benchmarking, Recopilación de la información, Análisis de la información, Implantación de mejoras, Presentación de los resultados, Re-calibración de objetivos”, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Nominal
			Objetivos estratégicos	1.- ¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE? 2.- ¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?	Propietario		
			Elemento objetivo del benchmarking	1.- ¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?	Propietario		
			Equipo de benchmarking	1.- ¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?	Propietario		
			Socios de benchmarking	1.- ¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?	Trabajador		
			Recopilación de la información	1.- ¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?	Propietario		
			Análisis de la información	1.- ¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?	Propietario		
			Implantación de mejoras	1.- ¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE? 2.- ¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?	Propietario		
			Presentación de los resultados	1.- ¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?	Propietario		

				1.- ¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?	Propietario		
			Re-calibración de objetivos	1.- ¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?	Propietario		
		Tipos	Benchmarking Interno	1.- ¿Cree usted que se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las áreas de la MYPE? 2.- ¿Considera usted que es beneficioso para la MYPE el operar cooperativamente entre áreas?	Trabajador	La dimensión tipos se medirá con sus indicadores “benchmarking interno, benchmarking funcional”, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Nominal
			Benchmarking Funcional	1.- ¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?	Propietario		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó el instrumento cuestionario, con el cual se recaudó los datos del presente estudio. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2019; con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Bizquera, R. (1990), define las técnicas como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas”.

4.5 Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabuló y graficó ordenándolos de acuerdo a cada variable y las dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) con lo cual se busca determinar las características de la Gestión de Calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2019

4.6 Matriz de Consistencia

ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué características tiene la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019?	<p>Objetivo general: Describir qué características tienen la gestión de calidad y el benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: a) Describir los principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019. b) Describir los enfoques de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. c) Describir el proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. d) Identificar el tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura, 2019. e) Elaborar el plan de mejora de los resultados obtenidos en las MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.</p>	Hernández (2016) menciona que las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades o características de los fenómenos en estudio, por lo cual no es necesario establecer hipótesis, ya que solo se mencionan las características de una determinada situación problemática.	Gestión de calidad	Principios	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: 3 micro y pequeñas empresas.</p> <p>Muestra: 3 micro y pequeñas empresas</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			Benchmarking	Enfoques	
				Proceso	
				Tipo	

4.7 Principios Éticos

En la presente investigación científica se priorizo el desarrollo de las actividades que forman parte de la investigación bajo el cumplimiento de los principios que el código de ética de la ULADECH Católica en su versión 002 indica, llegándose a cumplir con los siguientes principios:

Principio de protección a las personas, ya que durante el proceso de estudio se ha respetado la identidad y privacidad de los participantes y se ha respetado la confidencialidad de la información recolectada, utilizándose esta únicamente con fines académicos.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, ya que se tuvo el consentimiento de los participantes para realizar las encuestas y además se informó sobre los fines y objetivos de la presente investigación.

Principio de justicia, ya que se ha brindado un trato justo y equitativo a todas las personas que han participado en las encuestas como parte del proceso de recolección de datos para la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia, debido a que se busca generar cambios positivos para las MYPE participantes en base a los resultados obtenidos y presentar una propuesta de mejora que impulse a crear mejores condiciones de trabajo y organización.

Principio de integridad científica de la investigación, debido a que durante el estudio se ha actuado con transparencia y responsabilidad en la presentación y comunicación de los resultados de la investigación. (Código de Ética ULADECH, 2019)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Variable gestión de calidad

Primer objetivo específico: Describir los principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Tabla 1

Principios de la buena gestión de calidad en MYPE dirigido al propietario.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención?	3	100	0	0	3	100
¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?	3	100	0	0	3	100
¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad?	3	100	0	0	3	100
¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?	3	100	0	0	3	100
¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?	3	100	0	0	3	100
¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?	1	33	2	67	3	100
¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú?	3	100	0	0	3	100
¿Considera usted que el restaurante tiene acogida en redes sociales?	3	100	0	0	3	100

Fuente: cuestionario aplicado al propietario

Interpretación:

Se observa en relación con los indicadores de la tabla 1 que, el 100% de propietarios de las MYPE indicaron que sí han realizado mejoras en el protocolo de atención de la MYPE, además el 100% de propietarios consideran necesario el mejorar las instalaciones para así ofrecer un mejor servicio, asimismo el 100% de los propietarios de las MYPE señalaron que se encargan de verificar la calidad de los productos o insumos utilizados para preparar la comida en el restaurante, además el 100% de propietarios se enfocan por cumplir con los requerimientos de sanidad y salubridad en su establecimiento, así también el 100% de los propietarios de las MYPE realizan control de los procesos en la MYPE, y además el 100% de propietarios indicaron que el restaurante ofrece variedad en su carta de menú y afirman tener buena acogida en las redes sociales. Por otro lado se observa, que el 67% de los propietarios de las MYPE indicaron que el servicio de los proveedores no es eficiente.

Tabla 2*Principios de la buena gestión de calidad en MYPE dirigido al trabajador.*

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador?	8	80	2	10	10	100
¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?	9	90	1	10	10	100
¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo?	10	100	0	0	10	100
¿Considera usted que su jefe motiva al equipo?	10	100	0	0	10	100
¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?	10	100	0	0	10	100
¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa?	10	100	0	0	10	100
¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?	10	100	0	0	10	100
¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?	10	100	0	0	10	100
¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	10	100	0	0	10	100
¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo?	10	100	0	0	10	100
¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?	10	100	0	0	10	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.**Interpretación:**

Se observa en relación con los indicadores de la tabla 2 que, el 100% de trabajadores manifestó que ha recibido instrucciones claras para realizar su trabajo efectivamente. Además el 100% de trabajadores indica contar con un equipo motivado. Asimismo el 100% de trabajadores indican recibir incentivos laborales. Así también el 100% de trabajadores señalan contar con una buena comunicación en su centro de labores. Además el 100% de trabajadores consideran que el equipo tiene claras sus funciones y responsabilidades para con la MYPE. Asimismo el 100% de trabajadores afirman tener

relaciones efectivas con sus compañeros de trabajo. Además el 100% de trabajadores indicaron contar con recursos suficientes para cumplir con sus funciones. Así también el 100% de trabajadores indican que su jornada laboral es respetada por su centro de labores. Además el 100% de trabajadores manifestó que logra satisfacer sus expectativas dentro de su centro de trabajo. Por otro lado se observa que el 90% de trabajadores de las MYPE consideran que las orientaciones brindadas son efectivas para mejorar el servicio. Asimismo se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE indicaron haber recibido capacitación por parte de su empleador.

Segundo objetivo específico: Describir los enfoques de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Tabla 3

Enfoques de gestión de calidad en MYPE dirigido al trabajador

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Considera usted que la MYPE ofrece un ambiente cómodo y acogedor a los clientes?	10	100	0	00	10	100
¿Considera usted que los platos a la carta que ofrece la MYPE satisface las expectativas del cliente?	9	90	1	10	10	100
¿Cree usted que realiza un trabajo efectivo en la MYPE?	10	100	0	00	10	100
¿Considera usted que la MYPE se organiza de manera eficiente para brindar el servicio?	8	80	2	20	10	100
¿Cree usted que la MYPE donde labora brinda un servicio de calidad a los clientes?	10	100	0	00	10	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Interpretación:

Se observa en relación a los indicadores de la tabla 3 que, el 100% de trabajadores de las MYPE indicaron que el ambiente que ofrece el restaurante a sus clientes es acogedor y cómodo, el 100% de trabajadores de las MYPE consideran que realizan un trabajo efectivo en la MYPE, asimismo el 100% de trabajadores de las MYPE afirmaron que la MYPE brinda un servicio de calidad al público, así también el 90% de trabajadores indicaron que los platos a la carta que ofrece el restaurante satisfacen las expectativas de los clientes ; así también el 80% de trabajadores indicaron que la MYPE se organiza de forma eficiente para brindar el servicio.

Tabla 4

Enfoques de calidad en MYPE dirigido al propietario

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público?	3	100	0	0	100	100
¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?	3	100	0	0	100	100

Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

Interpretación:

Se observa en relación a los indicadores de la tabla 4 que, el 100% de propietarios de las MYPE en estudio indicaron que cumplen con la salubridad del local, así también el 100% de propietarios de las MYPE consideran que los trabajadores cumplen con las políticas de seguridad de la MYPE.

Variable Benchmarking

Tercer objetivo específico: Conocer el proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Tabla 5

Proceso de benchmarking en MYPE dirigido al propietario

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE?	3	100	0	0	3	100
¿Ha considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?	1	33	2	67	3	100
¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE?	3	100	0	0	3	100
¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?	3	100	0	0	3	100
¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?	3	100	0	0	3	100
¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?	1	33	2	67	3	100
¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?	1	33	2	67	3	100
¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?	2	67	1	33	3	100
¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE?	1	33	2	67	3	100
¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?	3	100	0	0	3	100
¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?	1	33	2	67	3	100
¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?	2	67	1	33	3	100
¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?	3	100	0	0	3	100

Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

Interpretación:

Se observa en relación de los indicadores de la tabla 5 que , el 100% de propietarios de las MYPE manifestaron que apoyan las aportaciones de sus colaboradores en bienestar de la MYPE, así también el 100% de propietarios indicaron que establecen metas de ventas, asimismo el 100% de trabajadores señalan que establecen objetivos a corto y mediano plazo y también el 100% de propietarios consideran importante la mejora constante de los objetivos organizacionales, además el 100% de propietarios manifestaron que orientan el esfuerzo de sus colaboradores hacia las necesidades de la MYPE y así también el 100% de propietarios realizan estimaciones previas al desarrollo de procesos de innovación; mientras que el 67% de propietarios de las MYPE indican que no han establecido un equipo de innovación, así también el 67% de propietarios no han previsto crear un equipo para identificar áreas de mejora, el 67% de propietarios no cuentan con una metodología establecida para recopilar información que ayude a mejorar la actividad de la MYPE, asimismo el 67% de propietarios no realiza un presupuesto para modificaciones en las instalaciones, además el 67% de propietarios indican también que no han implementado un sistema que permita medir la satisfacción de los clientes; por otro lado se observa que, el 67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que si es necesario que exista un comité para elaborar elementos de medición que permitan dar respuesta efectiva a las necesidades de la MYPE, además el 67% de propietarios señalan que la retroalimentación es necesaria en cualquier proceso de mejora e innovación.

Tabla 6*Proceso de benchmarking en MYPE dirigido al trabajador*

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?	9	90	1	10	10	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla 6 que, el 90% de trabajadores de las MYPE manifestaron que si comparten experiencias y prácticas que son beneficiosas para mejorar el servicio al interior de la MYPE.

Cuarto objetivo específico: Identificar el tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Tabla 7*Tipo de benchmarking en MYPE dirigido al trabajador*

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Cree usted relevante analizar los procesos que desarrollan las distintas áreas de la MYPE?	10	100	0	0	10	100
¿Considera usted beneficioso para la MYPE aplicar benchmarking interno?	10	100	0	0	10	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Interpretación:

Se observa en relación a los indicadores de la tabla 7 que, el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio indicaron que se lleva un adecuado control de gestión en las diversas áreas de la MYPE, asimismo el 100% de trabajadores manifiestan que trabajar de manera cooperativa es beneficioso para la realización de las actividades de la MYPE.

Tabla 8

Tipo de benchmarking en MYPE dirigido al propietario

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?	1	33	2	67	3	100

Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

Interpretación:

Se observa en relación a los indicadores de la tabla 8 que, el 67% de propietarios de las MYPE indicaron que no aplican ninguna metodología de otra MYPE diferente a su rubro; mientras que el 33% de propietarios de las MYPE manifestaron que si han considerado una metodología de una MYPE diferente a su rubro.

5.2 Análisis de resultados

Variable de gestión de calidad

Primer objetivo específico: Describir los principios de la buena gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito veintiséis de octubre, Piura 2019.

En la tabla 1 denominada: Principios de la buena gestión de calidad en MYPE. En el indicador: ¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio indican haber realizado mejoras en el protocolo de atención. Asimismo **López (2018)** en el análisis que brinda sobre su investigación señala que la falta de capacitación al personal impacta negativamente en la calidad del servicio que se brinda, por lo cual indica que realizar programas de capacitación dirigidos al personal ayuda a crear una ventaja competitiva en la empresa y a mejorar el servicio a los clientes y con ello su satisfacción. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona que toda organización debe apuntar siempre hacia la mejora continua de los procesos de planificación, producción y servicio, con lo cual la empresa pueda ofrecer productos o servicios con mayor valor para la satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios.

Además en el indicador: ¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideran necesario mejorar las instalaciones del local. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda sobre su investigación manifiesta que un aspecto importante dentro

de la gestión de calidad es ofrecer condiciones óptimas en la infraestructura del negocio, es así que tras la obtención de los resultados de su investigación, observo que el 50% de los representantes de las MYPE señalaron que el aspecto de mejora en la MYPE es la infraestructura, por ello sugiere el establecimiento y desarrollo de políticas de calidad que contribuyan a mejorar la competitividad del negocio. Además **Cortez (2017)** manifiesta que dentro de las actividades relacionadas a la mejora continua de los productos o servicios en una organización, el aplicar mejoras el diseño e innovar el servicio de la empresa contribuye a la generación de mayor valor para la organización.

Asimismo en el indicador: ¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad?, se observa que el 100% de propietarios señalaron que verifican la calidad de los productos e insumos que se utilizan para la preparación de los alimentos. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda sobre su investigación indica entre sus resultados que el 100% de los representantes de las MYPE controlan la preparación de los alimentos, por ello se comprueba la efectividad de aplicar un sistema de gestión de calidad que impulse a conservar permanentemente este tipo de prácticas que contribuyen a mejorar la calidad del producto o servicio final hacia los clientes. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que dentro de los parámetros a considerar en el proceso de selección de proveedores calificados, se encuentra la calidad de los insumos, siendo este factor determinante en la calidad del producto final ofrecido al público consumidor.

Así también en el indicador: ¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?, se observa que el 100% de los propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que sí cumplen con los requerimientos de sanidad y salubridad exigibles en la MYPE. Asimismo **Mondragón y Silva (2016)** en el análisis que brindan sobre su investigación hacen énfasis en la importancia de la mejora en aspectos como los uniformes del personal, la publicidad, carta impresa dentro de la organización, por ello consideran necesario la elaboración de una propuesta de gestión que mejore estos aspectos en las MYPE estudiadas. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que una organización debe velar por ofrecer productos de calidad a los clientes, por ello es necesario desarrollar productos más sofisticados, que cumplan con los estándares de calidad exigibles y que no afecten la salud o integridad de los usuarios o consumidores.

Así también en el indicador: ¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?, se observa que el 100% de propietarios indica que si realiza un control efectivo en el cumplimiento de los procesos en las diversas áreas de la MYPE. Asimismo **Angulo (2018)** en el análisis que brinda sobre su investigación manifiesta que los representantes de las MYPE han desarrollado una visión, políticas y objetivos, además indica entre sus resultados que las MYPE mantienen un buen clima laboral, desarrollan un control para medir la satisfacción de los clientes por medio de su nivel de ventas. Por otro lado **Garza (2019)** manifiesta que el enfoque en procesos abarca aquellas acciones o actividades de control y supervisión que permiten una mayor interacción y comunicación entre las diferentes áreas de una empresa, con ello se impulsa a la obtención de mejores resultados.

Además en el indicador: ¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?, se observa que el 67% de propietarios señalo que el servicio de los proveedores no es eficiente. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda de su investigación enfatiza en la importante de establecer políticas de calidad que permitan el desarrollo y ejecución de procesos eficientes en las diversas interacciones que desarrolla la organización en el cumplimiento de sus actividades cotidianas y objetivos como MYPE. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que para lograr brindar productos o servicios de calidad se debe contar con proveedores calificados que cumplan con los requerimientos o parámetros necesarios para efectuar con fluidez las diversas actividades de la organización, siendo este aspecto importante también para mejorar la actividad de la empresa a largo plazo.

Asimismo en el indicador: ¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú?, se observa que el 100% de propietarios manifiestan conformidad en la variedad de la carta de menú que ofrece la MYPE. Asimismo **Montalbán (2018)** en el análisis que brinda de su investigación respecto a la variable de gestión de calidad, señala entre los resultados, que la mejora en el grado de satisfacción del servicio con los clientes es fundamental para mejorar la reputación y competencia de la MYPE. Por otro lado **Cortez (2017)** indica que la búsqueda de la mejora de las tácticas aplicadas a los productos o servicios es un factor relevante para contribuir al desarrollo de una mayor competitividad para la empresa.

Así también en el indicador: ¿Considera usted que el restaurante tienen acogida en redes sociales?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifiestan que las MYPE si tienen acogida en redes sociales. Asimismo **Mondragón y Silva (2016)** en el análisis que brindan de su investigación, manifiestan que enfatizar

en temas específicos como la publicidad o el “merchandising”, así como el desarrollo de estrategias efectivas para la organización, ayudará a mejorar la calidad del servicio en las MYPE. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona para llevar a cabo el proceso de mejora continua es necesario tener una visión hacia el futuro, por ello es fundamental establecer estrategias de planificación efectivas para generar productos o servicios de mayor valor que permitan a la MYPE seguir desarrollándose.

En la tabla 2 denominada: Principios de la buena gestión de calidad en MYPE. En el indicador: ¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador?, se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE en estudio indicaron que sí recibieron capacitación de su empleador. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda sobre su investigación indica que el aspecto de la capacitación es un elemento relevante ya que entre sus resultados obtuvo que el 80% de representantes de las MYPE estudiadas si capacitaba a sus trabajadores. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que una correcta capacitación al personal es un factor clave para mejorar su desempeño, la formación en el trabajo ayuda a minimizar productos o servicios defectuosos y mejora la calidad del servicio.

Asimismo en el indicador: ¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?, se observa que el 90% de trabajadores de las MYPE en estudio señalaron que la MYPE si brinda orientaciones efectivas para la mejora del servicio. Asimismo **López (2018)** en el análisis que brinda de su investigación manifiesta que tanto la capacitación y motivación al personal es un factor determinante para la mejora del rendimiento del mismo y representa un elemento de mejora para

incrementar la competitividad de la organización. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona que los gerentes de empresas deben velar por ofrecer al personal una adecuada orientación y capacitación para la mejora en el desempeño de la empresa.

Así también en el indicador: ¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifiestan que su jefe si les brinda instrucciones claras que favorecen a la mejora del desempeño en su trabajo. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda de su investigación señala la capacitación de los colaboradores es un factor fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa, además entre los resultados de su investigación indica que el 60% de los colaboradores manifestaron que si han sido capacitados por su empleador. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que los directivos de organizaciones cumplen un rol fundamental en la dirección y corrección del trabajo de los colaboradores, haciendo más efectiva su intervención en la organización.

Además en el indicador: ¿Considera usted que su jefe motiva al equipo?, se observa que el 100% de colaboradores de las MYPE en estudio consideran que su jefe si motiva al equipo de trabajo. Asimismo **López (2018)** en el análisis que brinda de su investigación indica que la empresa debe procurar brindar programas de capacitación y motivar al personal para mejorar la competitividad de la organización. Po otro lado **Cortez (2017)** indica que el liderazgo juega un papel importante en la dirección de las organizaciones, en el acompañamiento, corrección y motivación del equipo en la organización.

Asimismo en el indicador: ¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifiestan que las MYPE si brindan incentivos laborales. Asimismo **Villalba (2016)** en el análisis que brinda de su investigación considera necesario el desarrollo de una propuesta de mejora orientada al clima laboral de la empresa que permita alcanzar el éxito en el desempeño de las operaciones por el equipo de la organización. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que la dirección de la empresa juega un papel importante dentro del aspecto de la motivación del personal por lo cual es necesario establecer estrategias que comprometan y motiven al equipo a lograr los objetivos de la organización.

Así también en el indicador: ¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio indican que si existe una comunicación clara y precisa en su centro de trabajo. Asimismo **Campos (2019)** en el análisis que brinda de su investigación señala que el establecimiento de la gestión de calidad dentro de la empresa ofrece a esta una serie de beneficios entre los cuales están: mayor rentabilidad del negocio, incremento de las ventas, comunicación más fluida del personal y fidelización de los clientes. Por otro lado **Cortez (2017)** indica que el desarrollo de una buena comunicación en la empresa facilita un mejor desempeño de los miembros de la empresa, asimismo contribuye a mejorar la ejecución de las actividades o la toma de decisiones en la organización.

Además en el indicador: ¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio respondieron afirmativamente. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis

que brinda de su investigación enfatiza en la gran importancia que tiene la capacitación del personal respecto al desempeño de sus funciones en la organización. Por otro lado **Cortez (2017)** manifiesta que el desarrollo de una comunicación clara y efectiva en el entorno laboral permite que los miembros desempeñen correctamente sus funciones y tareas dentro de la empresa.

Asimismo en el indicador: ¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio consideran que si tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda de su investigación indica la importancia de implantar un sistema de gestión de calidad en la empresa, asimismo indica entre los resultados de su investigación que el 90% de representantes de las MYPE manifestaron contar con un buen clima laboral en su empresa. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona que el trabajo en equipo y la comunicación activa dentro de la organización es fundamental para lograr la satisfacción mutua del personal y obtener resultados más favorables para la organización.

Así también en el indicador: ¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio indicaron que si reciben los recursos y equipos necesarios para realizar eficientemente sus funciones. Asimismo **Villalba (2016)** en el análisis que brinda de su investigación se enfoca en la importancia de implementar mejoras en el servicio que brindan las MYPE en estudio para los trabajadores y así mejorar el clima laboral y desempeño en las operaciones de la empresa. Por otro lado **Cortez (2017)** manifiesta que brindar las herramientas

necesarias para que el personal realice sus actividades eficientemente contribuye a un mayor rendimiento y satisfacción de los colaboradores.

Además en el indicador: ¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio indican que si se respeta su jornada de trabajo. Asimismo **Campos (2019)** en el análisis que brinda de su investigación afirma que la implantación de un sistema de gestión de calidad permite mejorar el servicio al cliente de la organización. Por otro lado **Cortez (2017)** señala que la dirección de la organización debe velar por brindar los medios necesarios para que el trabajador se desempeñe satisfactoriamente, además el respetar el horario de trabajo de los colaboradores contribuye a un rendimiento eficaz.

Asimismo en el indicador: ¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?, se observa que el 100% de los trabajadores de las MYPE en estudio señalaron que su centro de trabajo si satisface sus expectativas. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda de su investigación resalta la importancia de establecer políticas de calidad que favorezcan a la organización en general, así también indica entre los resultados de su investigación que el 90% de los representantes de las MYPE señalaron que cuentan con un buen clima laboral. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona que contar con los recursos necesarios dentro de la organización facilita el trabajo óptimo del equipo, otorga mayor satisfacción al personal y genera un mayor rendimiento en la organización.

Contrastación:

Respecto a los principios de la buena gestión de calidad en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. Se llega a

determinar que la mayoría de las MYPE estudiadas aplican los principios de la gestión de calidad, ya que la totalidad de propietarios de las MYPE manifestaron que cumplen con los requerimientos de salubridad y sanidad del local, realizan un control constante del cumplimiento adecuado de los procesos en la MYPE, además se encargan de verificar que los productos para la preparación de alimentos sean de calidad, asimismo ofrecen una carta de menú variada a sus clientes, se enfocan por mejorar las instalaciones y los protocolos de atención para sus clientes, asimismo cuentan con buena acogida en las redes sociales; por otro lado los resultados muestran que existe una necesidad de mejorar la calidad del servicio que ofrecen los proveedores de las MYPE, por ello es recomendable que los propietarios de las MYPE estudiadas busquen nuevos proveedores que ofrezcan un servicio de mayor calidad. Asimismo se determina que la totalidad de trabajadores de las MYPE estudiadas afirman que cuentan con buena comunicación en su trabajo, además tienen buena relación con sus compañeros de trabajo, se sienten motivados y reciben incentivos por parte de sus empleadores, asimismo afirman que las MYPE brindan los recursos para realizar un trabajo eficientemente y esto es beneficioso para su desempeño, además conocen sus funciones, se respeta su jornada y reciben instrucciones claras para realizar sus actividades en la empresa; por otro lado los resultados muestran que un porcentaje menor de trabajadores manifestaron no haber sido capacitados y que no han recibido orientaciones que permitan mejorar el servicio en la MYPE, por ello se recomienda implementar mayor control en las etapas de capacitación y retroalimentación que se brindan al personal.

Segundo objetivo específico: Describir los enfoques de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.

En la tabla 3 denominada: Enfoques de gestión de calidad en MYPE. En el indicador: ¿Considera usted que el restaurante ofrece un ambiente cómodo y acogedor a sus clientes?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que el restaurante si les ofrece un ambiente cómodo y acogedor. Asimismo **Campos (2019)** en el análisis que brinda de su investigación manifiesta que los principios de la gestión de calidad son fundamentales para desarrollar un enfoque hacia el cliente, además entre sus resultados de su investigación indico que el 89% de clientes de las MYPE estudiadas señalaron haber recibido un servicio eficiente y motivado por parte del personal. Por otro lado **Garza (2019)** menciona que enfatizar en ofrecer productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, permite o logra una mayor fidelización de los mismos en la empresa.

Además en el indicador: ¿Considera usted que el restaurante se organiza eficientemente para brindar el servicio?, se observa que el 95% de clientes de las MYPE en estudio consideran que el restaurante tiene una buena organización para brindar el servicio. Asimismo **Villalba (2016)** en el análisis que brinda de su investigación señala que es de vital importancia para la organización el sobrepasar las expectativas de los clientes, por ello indico la necesidad de implementar una propuesta de mejora para el servicio que ofrecen las MYPE de su investigación. Por otro lado **Garza (2019)** manifiesta que marcar especial énfasis en el trabajador como pieza

fundamental de la organización, contribuye junto con una correcta capacitación a la satisfacción de los clientes en referencia al producto o servicio de calidad otorgado.

Así también en el indicador: ¿Considera usted que los platos a la carta que ofrece el restaurante satisface sus expectativas?, se observa que el 94% de clientes de las MYPE en estudio indicaron que los platos a la carta del restaurante satisface sus expectativas. Asimismo **Mondragón y Silva (2016)** en el análisis que brindan de su investigación señalan que el desarrollo de acciones de mejora en aspectos como: la carta de presentación, uniformes, publicidad, permite mejorar las condiciones generales del negocio. Por otro lado **Garza (2019)** manifiesta que el desarrollar una mejor comprensión de los deseos o necesidades de los clientes y ofrecer productos o servicios que cumplan con sus expectativas contribuye a su fidelización en la organización.

Mientras que en el indicador: ¿Cree usted que el personal de atención en el restaurante realiza un trabajo efectivo?, se observa que el 94% de clientes de las MYPE en estudio manifestaron que el personal si realiza un trabajo efectivo. Asimismo **Montalbán (2018)** en el análisis que brinda de su investigación indica entre los resultados de su investigación que el 60% de trabajadores manifestaron que su MYPE ha mejorado respecto a la satisfacción en el servicio a sus clientes. Por otro lado **Garza (2019)** menciona que el ofrecer a los clientes o usuarios un producto o servicio de calidad logra una diferenciación en términos de calidad hacia el público general, por ello se potencia la fidelización de los clientes en la empresa.

Así también en el indicador: ¿Cree usted que el personal de la MYPE brinda un servicio de calidad?, se observa que el 90% de clientes de las MYPE en estudio manifestaron que la MYPE si brinda un servicio de calidad. Asimismo **Campos (2019)** en el análisis que brinda de su investigación menciona que los principios de calidad son determinantes para el establecimiento de un enfoque hacia el cliente, por ello indica entre los resultados de su investigación que el 89% de clientes de las MYPE de su estudio manifestaron haber recibido un servicio eficiente por parte del personal. Por otro lado **Garza (2019)** señala que enfatizar en la creación de una fuerza de trabajo comprometida y gestionar adecuadamente los recursos humanos de la organización, contribuye a proporcionar un producto de mayor calidad hacia los clientes de la organización.

En la tabla 4 denominada: Determinar los enfoques de calidad en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019 – Propietarios. En el indicador: ¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que cumplir con la salubridad del local si les permite brindar un mejor servicio al público. Asimismo **Goicochea (2016)** en el análisis que brinda de su investigación indica que el establecer un control adecuado en los procesos de la empresa permite obtener mejores productos finales, asimismo entre los resultados de su investigación señala que el 100% de los representantes de las MYPE indicaron que supervisan la preparación de los alimentos. Por otro lado **Garza (2019)** menciona que el control dentro de los procesos de la empresa debe realizarse de manera eficiente y constante, para lograr mejores

resultados y productos finales de mayor valor para la satisfacción de necesidades de los clientes.

Mientras que en el indicador: ¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que su personal si cumple con los procedimientos y políticas de seguridad. Asimismo **Angulo (2018)** en el análisis que brinda de su investigación señala que el establecimiento de la visión, políticas y objetivos para la empresa son importantes para una adecuada gestión de la calidad en la organización. Por otro lado **Garza (2019)** menciona que las acciones de control y supervisión dentro de la organización deben efectuarse de manera coordinada, eficiente y constante para logara la sinergia de resultados y la obtención de mejores productos o servicios.

Contrastación:

Respecto a los enfoques de calidad en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. Se llega a determinar que la gran mayoría de las MYPE estudiadas aplican los enfoques de calidad, ya que la gran mayoría de clientes de las MYPE en estudio manifestaron que han recibido una buen servicio y que el personal se organiza eficientemente, además consideran que el ambiente de las MYPE es cómodo y acogedor, indican asimismo que han satisfecho sus expectativas en referencia a la carta de menú ofrecida y además los trabajadores realizan un trabajo efectivo en la atención al público; por otro lado un porcentaje menor de clientes manifestaron que el servicio no es de calidad, por ello se recomienda

considerar una retroalimentación al equipo de colaboradores para mejorar el servicio a los clientes del negocio.

Variable de Benchmarking

Tercer objetivo específico: Describir el proceso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.

En la tabla 5 denominada: Proceso de benchmarking en MYPE. En el indicador: ¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio respondieron afirmativamente. Asimismo **Bravo y Díaz (2018)** en el análisis que brindan de su investigación señalan la gran relevancia que tiene la herramienta de benchmarking en la organización, por ello entre los resultados de su estudio indican la implementación de un plan de benchmarking para la mejora de la afluencia de clientes en la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que el identificar un área de mejora dentro de la organización es el primer paso fundamental para implementar una estrategia de solución para la empresa y así enfocar los esfuerzos adecuadamente hacia el logro de determinados resultados.

Además en el indicador: ¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE?, se observa que el 100% de los propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que si establecen metas de ventas. Asimismo **LLontop y Rimarachín (2016)** en el análisis que brindan de su investigación enfatizan en la relación que tiene

el benchmarking con las ventas en la empresa, por ello consideran necesaria el desarrollo de un plan de investigación que contribuya al aumento de las ganancias en las MYPE estudiadas. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona la gran importancia que tiene el establecer objetivos estratégicos que permitan encaminar los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de los resultados esperados para la mejora de las condiciones de la empresa.

Así también en el indicador: ¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que si consideran importante el establecer objetivos a corto o mediano plazo. Asimismo **Díaz (2018)** en el análisis que brinda de su investigación señala que la aplicación del benchmarking mejora los procesos de la organización, se logran alcanzar los objetivos. Por otro lado **Espinoza (2017)** manifiesta que la planificación es la primera etapa del proceso de benchmarking, por ello es fundamental el establecimiento de objetivos que guíen los esfuerzos de la organización hacia la obtención de resultados beneficiosos para la empresa.

Asimismo en el indicador: ¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?, se observa que el 100 % de propietarios de las MYPE en estudio consideran que si orientan adecuadamente los esfuerzos de su equipo. **Díaz (2018)** en el análisis que brinda de su investigación señala que la aplicación del benchmarking mejora los procesos de la organización, se logran alcanzar los objetivos. Por otro lado **Cortez (2017)** menciona que es importante el realizar un análisis previo de la organización que ayude a determinar el objetivo de investigación o elemento del benchmarking a implantar en la empresa.

Así también en el indicador: ¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio si consideran importante realizar estimaciones previas al establecimiento de innovaciones. Asimismo **Mata (2019)** en el análisis que brinda de su investigación menciona entre los resultados de su investigación que el 100% de MYPE consideran bueno tomar como referencia las buenas prácticas de otras empresas. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que es necesario considerar anticipadamente una metodología o fuentes de información que permitan cumplir con los objetivos planteados de mejora en la empresa.

Mientras que en el indicador: ¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?, se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideraron que si es necesario mejorar los objetivos organizacionales. Asimismo **Morales y Picado (2014)** en el análisis que brindan de su investigación señalan que la aplicación del benchmarking es beneficiosa ya que ayuda a mejorar sus procesos de planificación, planteando mejores estrategias y objetivos para la generación de resultados. Por otro lado **Espinoza (2017)** manifiesta que el proceso de benchmarking busca el desarrollo de la capacidad de la organización hacia la mejora continua de los procesos de la misma.

Además en el indicador: ¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?, se observa que el 67% de propietarios de las MYPE en estudio consideraron que si es necesario la existencia de un comité que facilite la creación de elementos de medición. Asimismo **Martínez (2017)** en el análisis que brinda de su investigación señala que en la aplicación de la herramienta

del benchmarking es necesaria la búsqueda de socios de benchmarking que faciliten la información requerida para el proceso en la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que es fundamental identificar aquellos aspectos de mejora en la organización para saber comunicar las necesidades reales de la organización hacia los socios de benchmarking, de esta manera se logra la obtención de los máximos beneficios para la empresa investigadora.

Asimismo en el indicador: ¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?, se observa que el 67% de los propietarios de las MYPE en estudio consideran que si es necesario brindar una retroalimentación al equipo. Asimismo **Morales y Picado (2014)** en el análisis que brindan de su investigación señalan que la aplicación del benchmarking es beneficiosa ya que ayuda a mejorar sus procesos de planificación, planteando mejores estrategias y objetivos para la generación de resultados. Po otro lado **Espinoza (2017)** menciona que el proceso de benchmarking está orientado hacia la mejora continua de todos los procesos de la organización.

Mientras que en el indicador: ¿Ah considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?, se observa que el 67 % de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que no han considerado establecer un equipo de innovación dentro de la MYPE. Asimismo **Silveira (2017)** en el análisis que brinda de su investigación menciona que la implementación de un modelo de proyecto de benchmarking dentro de la organización resulta beneficioso para esta ya que permite la mejorar de los procesos y el servicio de la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** señala a su vez que para el desarrollo exitoso de una estrategia de benchmarking es

necesario identificar aquella área o departamento de la organización que requiera o necesite una mejora para la eficiencia general de los procesos de la organización.

Asimismo en el indicador: ¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?, se observa que el 67 % de propietarios de las MYPE en estudio indican que no han establecido un equipo que se encargue de identificar áreas de mejora en la MYPE. Asimismo **Martínez (2017)** en el análisis que brinda de su investigación señala que considerar la herramienta del benchmarking dentro del proceso de planificación como parte del proceso de gestión administrativa de la empresa aporta grandes beneficios en la mejora del servicio prestado por las MYPE, asimismo el establecimiento de alianzas con personas conocedoras del benchmarking potencia la calidad de la organización. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que el análisis dentro del proceso de benchmarking es fundamental porque permite identificar aquellas oportunidades de mejora en referencia a la actividad o gestión de otras organizaciones o socios de benchmarking.

Además en el indicador: ¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?, se observa que el 67% de los propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que no han establecido una metodología para recopilar información que ayude a mejorar las prácticas de la MYPE. Asimismo **Mata (2019)** en el análisis que brinda de su investigación indica entre sus resultados que el 100% de las MYPE de su estudio consideran necesario el aprendizaje basado en modelos con buenas prácticas organizacionales que permita desarrollar mayor eficiencia en la gestión de la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** señala que la implementación adecuada de la metodología y contar con fuentes informativas

sólidas para la realización del estudio de benchmarking en la organización permite a esta obtener resultados eficientes con gran impacto positivo para la organización.

Así también en el indicador: ¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE?, se observa que el 67% de los propietarios de las MYPE en estudio indicaron que no elaboran un presupuesto para modificaciones del servicio o instalaciones de la MYPE. Asimismo **Torres (2019)** en el análisis que brinda de su investigación indica entre sus resultados que el servicio de atención al cliente así como la atmosfera del lugar son factores relevantes de considerar dentro del proceso de aplicación de benchmarking en la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** manifiesta que hacer efectiva la implementación de las mejoras necesarias para la organización permite a esta potenciar sus propias capacidades, generando un mayor valor al servicio brindado a los clientes de la empresa.

Mientras que en el indicador: ¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?, se observa que el 67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que no han establecido un sistema para medir la satisfacción de sus clientes. Asimismo **Bravo y Díaz (2018)** en el análisis que brindan de su investigación señalan que dentro del establecimiento de un plan de benchmarking en la empresa, es relevante considerar factores de estudio como la satisfacción de los clientes y la atención respecto al servicio, siendo ambos factores de relevancia para la aumentar la fidelización y afluencia de los clientes en la organización. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que realizar innovaciones en la empresa es un elemento fundamental para marcar una diferencia ya que se genera un mayor valor del servicio y aumento en la buena reputación y vista del negocio en general.

En la tabla 6 denominada: Conocer el proceso de benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019 – Trabajador. En el indicador: ¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?, se observa que el 90% de los trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que si comparten experiencias y prácticas que generan un servicio más eficiente. Asimismo **Elguera (2016)** en el análisis que brinda de su investigación indica que la aplicación de la herramienta del benchmarking en la organización tiene un impacto significativo respecto a la calidad del servicio brindado. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que dentro del proceso del benchmarking es necesario la realización de un análisis de la situación de la organización, con el objetivo de identificar las fuentes o socios de benchmarking ideales para lograr los objetivos de mejora que se ha planteado la empresa.

Contrastación:

Respecto al proceso de benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. Se llega a conocer el proceso de benchmarking que las MYPE estudiadas aplican en su gestión, debido a que la totalidad de propietarios de las MYPE afirmaron apoyar las aportaciones de los colaboradores durante el proceso de implantación de prácticas novedosas, además se establecen metas de ventas de manera constante y consideran relevante el establecimiento de objetivos, así también el mejoramiento de los objetivos es considerado fundamental para la mejora de la MYPE, además los propietarios afirman orientar adecuadamente los esfuerzos del equipo de trabajo hacia las necesidades de la organización, consideran importante el hecho de realizar estimaciones al momento de

proceder con procesos de innovación, así también la gran mayoría de trabajadores de las MYPE indicaron comunicar eficientemente las prácticas que generan mayores y mejores resultados en la MYPE, asimismo la mayoría de los propietarios consideran necesario un comité que elabore elementos de medición que permitan una mayor capacidad de respuesta ante las circunstancias, siendo además la retroalimentación un elemento valioso para la mejora del servicio en la MYPE, por otro lado los resultados muestran que la gran mayoría de propietarios no se encuentran interesados con el establecimiento de un equipo de innovación o de identificación de áreas de mejora en la organización, asimismo se observa una carencia en la implantación de una metodología de recojo de información que contribuya a la mejora de las MYPE, además no se ha establecido un presupuesto para la innovación del servicio o instalaciones, a su vez hace falta la implementación de un sistema para medir la satisfacción de los clientes de la MYPE, por ello se recomienda establecer un equipo enfocado en la innovación y mejora de la MYPE, así también desarrollar una metodología para el estudio de mejoras para la organización en general, desarrollar y establecer un presupuesto para la innovación del servicio y de las instalaciones del negocio, asimismo es relevante implementar un sistema que permita medir la satisfacción de los clientes de la MYPE, siendo estas medidas necesarias para la mejora y desarrollo de las MYPE en estudio.

Cuarto objetivo específico: Identificar el tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019.

En la tabla 7 denominada: Tipo de benchmarking en MYPE. En el indicador: ¿Cree usted que se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las

áreas de la MYPE?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que si se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las áreas de la MYPE. Asimismo **Silveira (2017)** en el análisis que brinda de su investigación menciona que la implementación de un modelo de benchmarking dentro de la organización resulta beneficioso ya que proporciona una mejora en el desempeño en las diversas áreas que conforman la organización. Por otro lado **Espinoza (2017)** indica que adoptar la herramienta del benchmarking en el ámbito interno de la organización, ofrece la oportunidad de tener información más clara acerca de las diversas áreas de la empresa, así también conocer sus diferencias, lo que permite a su vez el desarrollo de estrategias para la mejora de los procesos de control de gestión y de la productividad de la organización a nivel global.

Asimismo en el indicador: ¿Considera usted que es beneficioso para la MYPE el aplicar el benchmarking interno?, se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que si es beneficioso para la MYPE operar cooperativamente entre áreas. Asimismo **Martínez (2017)** en el análisis que brinda de su investigación indica que la aplicación del benchmarking como parte del proceso administrativo de las organizaciones permite a estas el desarrollo de estrategias y alianzas que permitan el desarrollo y mejora continua de la empresa. Por otro lado **Espinoza (2017)** menciona que el benchmarking aplicado al ámbito interno de la organización es aquel que permite tener un horizonte más claro acerca de las oportunidades existentes entre los diversas áreas o departamentos de la empresa y a su vez permite el aprovechamiento de las diferencias que puedan surgir durante el proceso de implementación.

En la tabla 8 denominada: Tipo de benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019 – Propietario. En el indicador: ¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?, se observa que el 67% de los propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que no han considerado poner en práctica algún método desarrollado por otra MYPE diferente a su rubro. Por otro lado **Mata (2019)** en el análisis que brinda de su investigación señala entre sus resultados que el 100% de las MYPE consideran relevante aprender de otras empresas para lograr una mayor eficiencia en los procesos de la organización. Asimismo **Espinoza (2017)** menciona que el benchmarking funcional es aquel que permite a la organización establecer alianzas más viables con socios de benchmarking y a su vez brinda la posibilidad de identificar posibles estrategias o metodologías de empresas de distinto rubro pero que pueden llegar a ser muy efectivas para implementar mejoras en la organización interesada del estudio.

Contrastación:

Respecto al tipo de benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019. Se llega a conocer que el tipo de benchmarking aplicado en las MYPE en estudio es el benchmarking interno, dado que la totalidad de trabajadores de las MYPE en estudio indicaron que en la organización se lleva a cabo un control adecuado y eficiente de las diversas áreas de la MYPE, así también los trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron su conformidad respecto a la acción cooperativa dentro de la empresa, ya que se logran mejores resultados, por otro lado la gran mayoría de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que no han visto la necesidad de adoptar alguna metodología de una

empresa diferente a su rubro, por ello se recomienda considerar la posibilidad de innovar el tipo de estrategias o metodología que viene utilizando la organización con la finalidad abrir nuevas oportunidades de aprovechamiento hacia mejores resultados para la MYPE.

Quinto objetivo específico: Elaborar el plan de mejora de los resultados obtenidos en las MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019.

Problemas encontrados Resultados	Origen del problema	Acción de mejora	Responsable
El ineficiente servicio prestado por los proveedores de la MYPE, limita la capacidad de la MYPE para ofrecer un servicio de calidad.	La inexistencia de un registro de proveedores, en el cual se detalle el historial de las experiencias respecto al servicio brindado por cada uno de los proveedores.	Diseñar un registro de proveedores que permita identificar cuáles han sido aquellos que han brindado un mejor servicio a la MYPE, respecto a sus necesidades.	Propietario
Falta de capacitación del personal de la MYPE.	Falta de consenso del equipo respecto al horario de las capacitaciones.	Implementar dentro del programa de capacitación varias sesiones a la semana (horarios flexibles, sesiones virtuales)	Propietario
Las orientaciones brindadas a los colaboradores no son efectivas en su totalidad, hace falta mayor efectividad en las orientaciones para la mejora del servicio en la MYPE.	La ineficiencia en la difusión de la información entre el equipo de trabajo, lo que dificulta la comprensión de la información dentro de la MYPE.	Aplicar la retroalimentación inmediatamente luego de dar las indicaciones u orientaciones respecto de las actividades a desarrollar en la MYPE.	Propietario
Hace falta eficiencia en la organización para	Organización ineficiente en la designación de las	Elaborar un diagrama de flujo o diagrama de actividades, para	Propietario

brindar el servicio en la MYPE.	funciones o responsabilidades para brindar el servicio.	explicar de manera más creativa los procesos que pueden aplicarse en el servicio de la MYPE.	
La carta de menú carece de innovación de lo tradicional, esto genera insatisfacción de los clientes y se refleja en la percepción del personal a cargo de la atención en la MYPE.	La falta de exploración hacia platos de comidas fuera de lo tradicional, limitando la creatividad y competencia del negocio.	Investigar nuevas opciones de comidas, para implementar en la carta de menú, ofreciendo propuestas innovadoras a los clientes de las MYPE, favoreciendo la imagen y actividad del negocio.	Propietario
Carencia de procesos de innovación dentro de la MYPE.	La inexistencia de un personal o equipo especialista o con conocimiento para aplicar innovaciones en la MYPE.	Realizar reuniones entre los miembros de la MYPE, para debatir o investigar propuestas de innovación para la MYPE.	Propietario
Hay una carencia en la identificación de áreas de mejora dentro de la MYPE.	La falta de compromiso de la dirección por designar a un miembro o equipo que se encargue de identificar las áreas de mejora en la MYPE.	Establecer un equipo o un miembro que se encargue de identificar áreas posibles de mejora dentro de la MYPE, con la finalidad de mejorar el servicio.	Propietario
No se aplica ningún tipo de metodología para recabar información que ayude a mejorar las actividades o procesos de la MYPE.	Hay una falta de compromiso por parte de la dirección de investigar metodologías o herramientas que ayuden a mejorar la actividad del negocio.	Aplicar una metodología o herramienta que permita recabar información relevante para la mejora de las actividades o procesos de la MYPE.	Propietario
Existe una carencia respecto a la designación de recursos económicos hacia la mejora del	La omisión dentro de la planificación presupuestal, en designar específicamente un presupuesto para	Elaborar un presupuesto específico para la realización de mejoras en el servicio o en las instalaciones de la MYPE.	Propietario

servicio o instalaciones de la MYPE.	realizar mejoras en el servicio o en las instalaciones del negocio.		
Hace falta el establecimiento de algún sistema que permita a la MYPE medir el grado de satisfacción de sus clientes.	No se consideró dentro del proceso de planificación el uso de estrategias o indicadores que permitan medir la satisfacción de los clientes del negocio.	Implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE o realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios o clientes.	Propietario
Carencia del sentido de comunicación de las prácticas relevantes del negocio entre el personal de la MYPE.	La falta de interacción o confianza entre los miembros del negocio, ocasiona la omisión de información.	Promover el uso de la comunicación asertiva y el dialogo abierto en temas referentes a la actividad de la MYPE.	Propietario
No se ha planteado el desarrollo de algún método aplicado por un negocio distinto al rubro de la MYPE.	La falta de determinación para ejecutar algún método diferente que sea efectivo para mejorar la actividad de la MYPE.	Implementar en la MYPE la aplicación del benchmarking funcional, con el fin de adoptar nuevos métodos que ayuden a la mejora de la actividad de la MYPE.	Propietario

Fuente: plan de mejora propuesto y elaborado por el autor.

5.3 PLAN DE MEJORA

Datos Generales

Nombre o razón social:

- MYPE del rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura.

Dirección:

- Urb. La Alborada – Veintiséis de octubre - Piura.

Misión

Brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades o expectativas gastronómicas de nuestros clientes, mejorando continuamente el servicio al cliente y las condiciones de trabajo del equipo, ofreciendo un ambiente cómodo y seguro para nuestros clientes.

Visión

Ser un restaurante reconocido por ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y visitantes, un restaurante que brinde un ambiente innovador, cómodo y accesible para las familias.

Objetivos Organizacionales

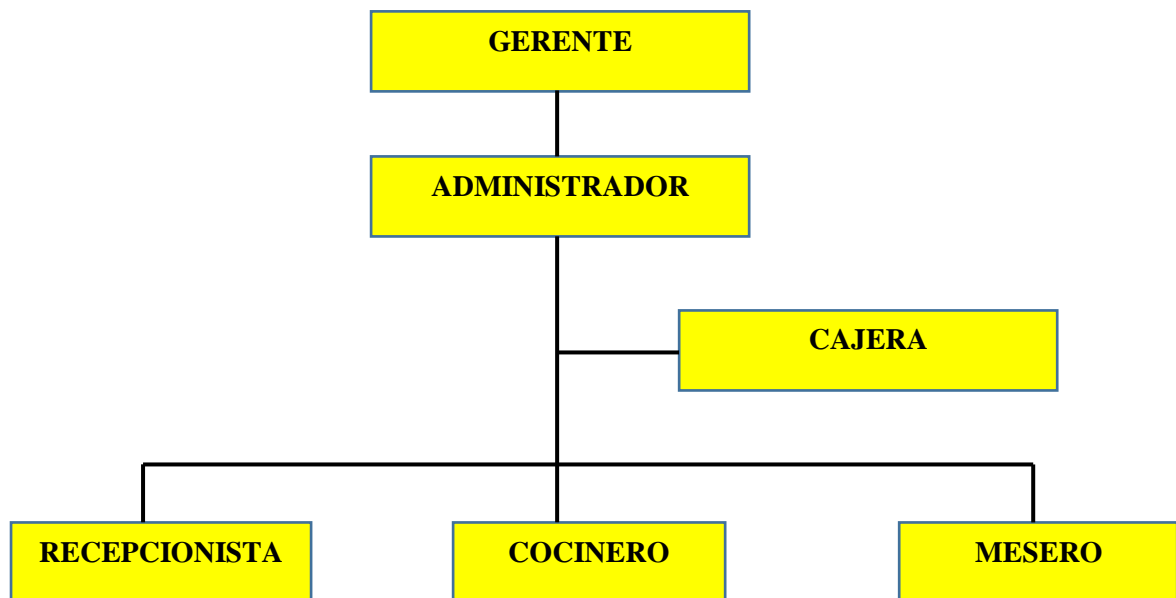
El restaurante es un lugar donde se ofrece un servicio al público en la preparación de comidas, satisfaciendo las necesidades gastronómicas de los clientes y visitantes y brindando un buen servicio al cliente. Se han planteado los siguientes objetivos organizacionales:

- Contar con proveedores eficientes
- Mejorar el servicio en la atención a los clientes
- Mejorar la planificación del presupuesto
- Implementar un sistema que ayude a medir la satisfacción de los clientes
- Adoptar procesos de innovación
- Promover la comunicación asertiva en la organización.

Servicios

El restaurante ofrece a su distinguida clientela diversos platos a la carta con la finalidad de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes y visitantes.

Organigrama de la empresa



Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	Licenciado en administración. Conocimiento de TIC y manejo de RR. HH.
Funciones	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades. Plantear estrategias de marketing y de ventas. Supervisar de forma integral a la organización Retroalimentar al equipo.

Cargo	Administrador
Perfil	Licenciado en administración. Manejo de RR. HH.
Funciones	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades. Direccionar al personal. Lograr resultados eficientes para la empresa. Dar seguimiento al equipo.

Cargo	Cajera
Perfil	Persona responsable, con habilidades interpersonales. Con conocimiento de identificación de monedas y billetes.
Funciones	Atender con amabilidad y concentración a los clientes. Elaborar boletas y cobrar las cuentas de los clientes. Registrar los ingresos y egresos de las transacciones. Contabilizar el dinero recaudado al fin de la jornada.

Cargo	Cocinero
Perfil	<p>Personal con conocimiento especializado en la preparación de comida, salsas, aderezos, postres.</p> <p>Disponibilidad full time.</p>
Funciones	<p>Preparar los distintos platos a la carta del restaurante.</p> <p>Cumplir con los protocolos de limpieza y bioseguridad.</p>

Cargo	Mesero
Perfil	<p>Persona responsable, con buen trato personal y rapidez en el servicio.</p> <p>Disponibilidad Part time.</p>
Funciones	<p>Atender con amabilidad y comunicar con claridad la carta de menú.</p> <p>Servir en las mesas del restaurante los platos a la carta solicitados por los clientes.</p> <p>Recoger los platos y demás cubiertos cuando los clientes terminan de comer y limpiar las mesas.</p> <p>Cumplir con los protocolos de limpieza y bioseguridad.</p>

Cargo	Recepcionista
Perfil	<p>Persona con buen trato personal y dinámico al hablar.</p> <p>Disponibilidad full time.</p>
Funciones	<p>Dar la bienvenida con carisma a los clientes que llegan al restaurante.</p> <p>Responder las preguntas frecuentes por los clientes.</p> <p>Difundir las promociones del restaurante.</p> <p>Cumplir con los protocolos de limpieza y bioseguridad.</p>

Diagnóstico empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDAD
FACTORES EXTERNOS	F1: Se cumplen los requerimientos de sanidad y salubridad del local. F2: El equipo tiene claras sus funciones y responsabilidades. F3: Se verifica que los insumos para preparar los alimentos sean de calidad. F4: Acogida en redes sociales.	D1: Capacitación inconclusa del personal. D2: Los proveedores no son eficientes. D3: Falta de organización para brindar el servicio. D4: No existe un personal de apoyo para temas de innovación o mejora del local. D5: Se carece de herramientas para medir la satisfacción de los clientes.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Implementar un nuevo registro de proveedores para el restaurante.	F2, F3 y O1: Elaborar una lista con los mejores proveedores respecto al servicio.	D2 y O1: Diseñar un registro de proveedores detallado, con ítems para calificar la eficiencia de los proveedores.
O2: Mejorar la organización en el servicio. O3: Establecer un personal encargado de implantar acciones innovadoras en el local.	F1 Y O3: implementar nuevas medidas de bioseguridad en el local.	D1, D3, D4 y O2, O3: Realizar sesiones de capacitación para debatir formas de mejorar e innovar el servicio del negocio.
O4: Implementar herramientas para medir la satisfacción de los clientes.	F4 y O4: diseñar encuestas de satisfacción utilizando las redes sociales.	D5 y O4: Identificar herramientas que permitan medir la satisfacción de los clientes.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Competencia con personal más capacitado.	F4 y A1: Designar al personal la difusión de promociones del restaurante a amistades a través de redes sociales.	D1 y A1: Explorar las formas en que capacita la competencia a su personal.
A2: Competencia con atención al cliente más eficiente.	F2 y A2: Realizar charlas con el equipo para reforzar sus funciones y la atención al cliente.	D3 y A2: Implementar un diagrama de actividades para explicar los procesos en el servicio a los clientes.
A3: Competencia con programas de innovación y mejora.	F1 y A3: innovar los protocolos de sanidad y salubridad del local.	D4 y A3: Designar personal para implementar métodos innovadores que midan la satisfacción.

Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores en la MYPE
Registro detallado de proveedores con ítems de calificación	El servicio prestado por los proveedores no es eficiente, lo cual limita la capacidad de la MYPE para ofrecer un servicio de calidad.
Registro de capacitación del personal	Falta de capacitación del personal.
Diagrama de actividades del servicio	Hace falta mayor efectividad en las orientaciones para la mejora del servicio en la MYPE.
Buzón de sugerencias para los clientes	Hace falta eficiencia en la organización para brindar el servicio.
Programas de innovación y mejora continua	La carta de menú carece de innovación de lo tradicional, esto genera insatisfacción de los clientes y se refleja en la percepción del personal de atención en la MYPE.
Presupuesto específico para modificaciones o mejoras de las instalaciones del local	Existe una carencia respecto a la designación de recursos económicos hacia la mejora del servicio o instalaciones de la MYPE.
Sistemas o herramientas para medir la satisfacción de los clientes	Hace falta el establecimiento de un sistema que permita a la MYPE medir el grado de satisfacción de los clientes.
Comunicación del personal	Existe una carencia del sentido de comunicación de las prácticas relevantes del negocio entre el personal de la MYPE.
Implementación de prácticas diferentes al rubro	No se ha planteado el desarrollo de algún método aplicado por un negocio distinto al rubro de la MYPE.

Problemas

Indicadores	Problema	Origen del problema
Registro detallado de proveedores con ítems de calificación	El servicio prestado por los proveedores no es eficiente, lo cual limita la capacidad de la MYPE para ofrecer un servicio de calidad.	La inexistencia de un registro de proveedores, en el cual se detalle el historial de las experiencias respecto al servicio brindado por cada uno de los proveedores.
Registro de capacitación del personal	Falta de capacitación del personal.	Falta de consenso del equipo respecto al horario de las capacitaciones.
Diagrama de actividades del servicio	Hace falta mayor efectividad en las orientaciones para la mejora del servicio en la MYPE.	La ineficiencia en la difusión de la información entre el equipo de trabajo, lo que dificulta la comprensión de la información dentro de la MYPE.
Buzón de sugerencias para los clientes	Hace falta eficiencia en la organización para brindar el servicio.	Ineficiente designación de las funciones o responsabilidades para brindar el servicio.
Programas de innovación y mejora continua	La carta de menú carece de innovación de lo tradicional, esto genera insatisfacción de los clientes y se refleja en la percepción del personal de atención en la MYPE.	La falta de exploración hacia platos de comidas fuera de lo tradicional, limitando la creatividad y competencia del negocio.
Presupuesto específico para modificaciones o mejoras de las instalaciones del local	Existe una carencia respecto a la designación de recursos económicos hacia la mejora del servicio o instalaciones de la MYPE.	La omisión dentro de la planificación presupuestal, en designar específicamente un presupuesto para realizar mejoras en el servicio o en las instalaciones del negocio.
Sistemas o herramientas para medir la satisfacción de los clientes	Hace falta el establecimiento de un sistema que permita a la MYPE medir el grado de satisfacción de los clientes.	No se consideró dentro del proceso de planificación el uso de estrategias que permitan medir la satisfacción de los clientes de la MYPE.
Comunicación del personal	Existe una carencia del sentido de comunicación de las prácticas relevantes del negocio entre el personal de la MYPE.	La falta de interacción o confianza entre los miembros del negocio, ocasiona la omisión de información.
Implementación de prácticas diferentes al rubro	No se ha planteado el desarrollo de algún método aplicado por un negocio distinto al rubro de la MYPE.	La falta de determinación para ejecutar algún método diferente que sea efectivo para mejorar la actividad de la MYPE.

Establecer soluciones

A) Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Registro detallado de proveedores con ítems de calificación	El servicio prestado por los proveedores no es eficiente, lo cual limita la capacidad de la MYPE para ofrecer un servicio de calidad.	Diseñar un registro de proveedores que permita identificar cuáles han sido aquellos que han brindado un mejor servicio a la MYPE, respecto a sus necesidades.
Registro de capacitación del personal	Falta de capacitación del personal.	Implementar dentro del programa de capacitación varias sesiones a la semana (horarios flexibles, sesiones virtuales)
Diagrama de actividades del servicio	Hace falta mayor efectividad en las orientaciones para la mejora del servicio en la MYPE.	Aplicar la retroalimentación inmediatamente luego de dar las indicaciones y diseñar diagramas de actividades.
Buzón de sugerencias para los clientes	Hace falta eficiencia en la organización para brindar el servicio.	Elaborar un diagrama de actividades, para explicar de manera más creativa los procesos que pueden aplicarse en el servicio de la MYPE.
Programas de innovación y mejora continua	La carta de menú carece de innovación de lo tradicional, esto genera insatisfacción de los clientes y se refleja en la percepción del personal de atención en la MYPE.	Realizar reuniones entre los miembros de la MYPE, para debatir o investigar propuestas de innovación para la MYPE.
Presupuesto específico para modificaciones o mejoras de las instalaciones del local	Existe una carencia respecto a la designación de recursos económicos hacia la mejora del servicio o instalaciones de la MYPE.	Elaborar un presupuesto específico para la realización de mejoras en el servicio o en las instalaciones de la MYPE.
Sistemas o herramientas para medir la satisfacción de los clientes	Hace falta el establecimiento de un sistema que permita a la MYPE medir el grado de satisfacción de los clientes.	Implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE o realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes.
Comunicación del personal	Existe una carencia del sentido de comunicación de las prácticas relevantes del negocio entre el personal de la MYPE.	Promover el uso de la comunicación asertiva y el dialogo abierto en temas referentes a la actividad de la MYPE.
Implementación de prácticas diferentes al rubro	No se ha planteado el desarrollo de algún método aplicado por un negocio distinto al rubro de la MYPE.	Implementar en la MYPE la aplicación del benchmarking funcional, con el fin de adoptar nuevos métodos que ayuden a la mejora de la actividad de la MYPE.

B) Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a ejecutar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Diseñar un registro de proveedores que permita identificar cuáles han sido aquellos que han brindado un mejor servicio a la MYPE, respecto a sus necesidades.	La inexistencia de un registro de proveedores, en el cual se detalle el historial de las experiencias respecto al servicio brindado por cada uno de los proveedores.	6 meses	Se mejorará la eficiencia de los proveedores de la MYPE.	Media
2	Implementar dentro del programa de capacitación varias sesiones a la semana (horarios flexibles, sesiones virtuales)	Falta de consenso del equipo respecto al horario de las capacitaciones.	3 meses	El estará capacitado en su totalidad	Alta
3	Aplicar la retroalimentación inmediatamente luego de dar las indicaciones.	La ineficiencia en la difusión de la información entre el equipo de trabajo, lo que dificulta la comprensión de la información dentro de la MYPE.	2 meses	El personal tendrá una orientación más efectiva	Alta
4	Elaborar un diagrama de actividades, para explicar de manera más creativa los procesos que pueden aplicarse en el servicio de la MYPE.	Ineficiente designación de las funciones o responsabilidades para brindar el servicio.	6 meses	El personal estará más preparado para resolver problemas que puedan presentarse	Media
5	Realizar reuniones entre los miembros de la MYPE, para debatir o investigar propuestas de innovación para la MYPE.	La falta de exploración hacia platos de comidas fuera de lo tradicional, limitando la creatividad y competencia del negocio.	1 mes	La MYPE gozará de procesos innovadores para realizar la atención o los procesos.	Media
6	Elaborar un presupuesto específico para la realización de mejoras en el servicio o en las instalaciones de la MYPE.	La omisión dentro de la planificación presupuestal, en designar específicamente un presupuesto para realizar mejoras en el servicio o en las instalaciones del negocio.	6 meses	La MYPE podrá realizar modificaciones o mejoras en las instalaciones del local.	Media
7	Implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE o realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes.	No se consideró dentro del proceso de planificación el uso de estrategias que permitan medir la satisfacción de los clientes de la MYPE.	2 meses	La MYPE podrá emprender acciones de mejora en los puntos desfavorables respecto a la atención a los clientes	Alta
8	Promover el uso de la comunicación asertiva y el dialogo abierto en temas	La falta de interacción o confianza entre los miembros del negocio,	1 mes	Una mejor comunicación y el fortalecimiento	Alta

	referentes a la actividad de la MYPE.	ocasiona la omisión de información.		de las relaciones laborales en la MYPE.	
9	Implementar en la MYPE la aplicación del benchmarking funcional, con el fin de adoptar nuevos métodos que ayuden a la mejora de la actividad de la MYPE.	La falta de determinación para ejecutar algún método diferente que sea efectivo para mejorar la actividad de la MYPE.	6 meses	La MYPE incrementará sus estrategias o metodologías para mejorar su actividad y competencia en su rubro.	Media

C) Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Diseñar un registro de proveedores que permita identificar cuáles han sido aquellos que han brindado un mejor servicio a la MYPE, respecto a sus necesidades.	Representante Propietario	s/. 150.00	Computadora Programa Excel	6 meses
2	Implementar dentro del programa de capacitación varias sesiones a la semana (horarios flexibles, sesiones virtuales)	Representante Propietario	s/. 120.00	Plataforma Zoom	3 meses
3	Aplicar la retroalimentación inmediatamente luego de dar las indicaciones.	Representante Propietario	---	Whatsapp Video llamada	2 meses
4	Elaborar un diagrama de actividades, para explicar de manera más creativa los procesos que pueden aplicarse en el servicio de la MYPE.	Representante Propietario	s/. 100.00	Computadora Impresiones Laminado	6 meses
5	Realizar reuniones entre los miembros de la MYPE, para debatir o investigar propuestas de innovación para la MYPE.	Representante Propietario	s/. 120.00	Plataforma Zoom	1 mes
6	Elaborar un presupuesto específico para la realización de mejoras en el servicio o en las instalaciones de la MYPE.	Representante Propietario	s/. 150.00	Energía eléctrica Computadora Programa Excel	6 meses
7	Implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE o realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes.	Representante Propietario	s/. 50.00	Estructura Instalación Decorado.	2 meses
8	Promover el uso de la comunicación asertiva y el dialogo abierto en temas referentes a la actividad de la MYPE.	Representante Propietario	-----	Participación en chat grupales por whatsapp	1 mes

9	Implementar en la MYPE la aplicación del benchmarking funcional, con el fin de adoptar nuevos métodos que ayuden a la mejora de la actividad de la MYPE.	Representante Propietario	s/. 400.00	Internet Asesoramiento Llamadas telefónicas	6 meses
---	--	---------------------------	------------	---	---------

Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Diseñar un registro de proveedores que permita identificar cuáles han sido aquellos que han brindado un mejor servicio a la MYPE, respecto a sus necesidades.	01 - 01 - 2021	30-06-2021	
2	Implementar dentro del programa de capacitación varias sesiones a la semana (horarios flexibles, sesiones virtuales)	01-01-2021	30-03-2021	
3	Aplicar la retroalimentación inmediatamente luego de dar las indicaciones.	01-01-2021	28-02-2021	
4	Elaborar un diagrama de actividades, para explicar de manera más creativa los procesos que pueden aplicarse en el servicio de la MYPE.	01 - 01 - 2021	30-06-2021	
5	Realizar reuniones entre los miembros de la MYPE, para debatir o investigar propuestas de innovación para la MYPE.	01-01-2021	30-01-2021	
6	Elaborar un presupuesto específico para la realización de mejoras en el servicio o en las instalaciones de la MYPE.	01 - 01 - 2021	30-06-2021	
7	Implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE o realizar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes.	01-01-2021	28-02-2021	
8	Promover el uso de la comunicación asertiva y el dialogo abierto en temas referentes a la actividad de la MYPE.	01-01-2021	30-01-2021	
9	Implementar en la MYPE la aplicación del benchmarking funcional, con el fin de adoptar nuevos métodos que ayuden a la mejora de la actividad de la MYPE.	01 - 01 - 2021	30-06-2021	

VI. CONCLUSIONES

- Las micro y pequeñas empresas aplican la mayoría de los principios de la gestión de calidad, entre los cuales se encuentran: el principio de mejora de productos o servicios, principio de estabilidad económica, principio de eliminación de dependencia a inspecciones, principio de mejora de procesos de planificación, producción y servicio, principio de liderazgo, principio de comunicación asertiva, principio de trabajo en equipo, principio de sentimiento de orgullo. Es así que la aplicación de estos principios de la gestión de calidad, podrían tener cierta influencia positiva para las organizaciones en la mejora del servicio al público.
- Las micro y pequeñas empresas aplican en su totalidad el enfoque de calidad en base a procesos y el enfoque científico, asimismo se aplican en un porcentaje mayoritario el enfoque de mejora continua e innovación, enfoque estratégico, el enfoque al cliente, enfoque de orientación a las personas, liderazgo enfocado. Asimismo es fundamental aplicar adecuadamente estos enfoques de la calidad para contribuir a un mejoramiento eficiente de la empresa en general.
- Las micro y pequeñas empresas desarrollan la etapa de planificación (establecimiento objetivos, equipo, elemento objetivo), etapa de recopilación de datos (socios de benchmarking), etapa de análisis (condiciones de mejora), etapa de acción (implementar las mejoras). Considerando estas etapas o fases del proceso pueden tener relevancia para lograr los objetivos que se plantean las micro y pequeñas empresas.
- Lo más relevante de estudiar el tipo de benchmarking en las micro y pequeñas empresas fue conocer que el tipo de benchmarking que las micro y pequeñas empresas desarrollan es el benchmarking interno.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene la presente investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se plantearon las siguientes recomendaciones:

- Diseñar un registro de proveedores, ya que esta acción permitiría ofrecer un servicio de mayor calidad a las MYPE y de esta manera adoptar el principio de proveedores calificados, logrando así una gestión empresarial más óptima en términos de gestión de calidad.
- Implementar una nueva carta de menú, innovar la ambientación del local y organizar charlas dirigidas a los trabajadores para mejorar la organización y el servicio del local, pudiendo así mejorar la calidad del servicio en general.
- Realizar reuniones entre colaboradores y propietarios para debatir sobre aspectos de mejora e innovación que se hallan identificado en la MYPE, además es recomendable realizar encuestas o implementar un buzón de sugerencias para los clientes de la MYPE.
- Identificar prácticas novedosas de otras MYPE en las redes sociales y la web para la prestación de un mejor servicio en las MYPE, proporcionando una mayor ventaja e innovación del servicio en las MYPE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, 2010. <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>

Congreso de la republica (2019). Ley Marco de Promoción y Desarrollo de la Cocina Peruana.

http://www.congreso.gob.pe/Storage/tbl_notas_de_prensa/fld_121_PDF_file/1316-s4Nk6Xb7Ct2Ba4P.pdf

Cortez, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial: ICB editorial. <https://ebookcentral.proquest.com>

Diario El Peruano (2003). *Ley 28015 – Congreso*. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Diario La Región (2017). En el día nacional de las MYPE reconocen a cinco emprendedores de Loreto. <https://diariolaregion.com/web/en-el-dia-nacional-de-las-mype-reconocen-a-cinco-emprendedores-de-loreto/>

Espinoza, R. (2017). Benchmarking: que es, tipos, etapas y ejemplos. <https://robertoespinoza.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>

Garza, A. (2019). Los 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad. <https://prezi.com/tmx8sn8b4bx/7-enfoques-calidad/>

García, L. (2021). Muestreo probabilístico y no probabilístico. <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

González, O. (2016). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. ECOE ediciones.

https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y López, M. (2017). Gestión de la calidad: Un enfoque práctico. Grupo Compás

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación (Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis)*. Cuarta edición. Editorial: Ediciones de la U. Bogotá, Colombia 2014.

Sarmiento, M. (2019). *Diseño de investigación*.

<https://www.youtube.com/watch?v=5UYi3FWe12E>

Anexo 02 – Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE				
CATEGORÍA	CANTIDAD	UND	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
I.- Bienes de Consumo				
Lapiceros	4	UND	s/2.00	s/. 8.00
Tinta Computadora	2	UND	s/20.00	s/. 40.00
USB	1	UND	s/35.00	s/. 35.00
Cuadernillos	8	UND	s/3.00	s/. 24.00
Empastado	1	UND	s/40.00	s/. 40.00
Hojas dina A4	2	millar	s/20.00	s/. 40.00
			Sub total	s/. 187.00
II.- Servicios				
Anillado	3	UND	s/. 15.00	s/. 45.00
Pasajes		NUEVO SOL	s/. 120.00	s/. 120.00
Internet	300	horas	s/. 1.00	s/. 300.00
Impresiones	120	UND	s/. 0.50	s/. 60.00
Fotocopias				s/. 100.00
Uso de Turnitin			s/. 50.00	s/. 100.00
			Sub total	s/. 725.00
Total Presupuesto Desembolsable				s/. 912.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE				
CATEGORÍA		VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Servicios				
Uso de internet (Laboratorio aprendizaje digital – LAD)		s/. 30.00	04	s/. 120.00
Búsqueda de información en base de datos		s/. 35.00	02	s/. 70.00
Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University – MOIC)		s/. 40.00	04	s/. 160.00
Publicación de artículo en Repositorio Institucional		s/. 50.00	01	s/. 50.00
			Sub total	s/. 400.00
Recurso humano				
Asesoría personalizada (5 horas por semana)		s/. 63.00	04	s/. 252.00
			Sub total	s/. 252.00
Total Presupuesto no desembolsable				s/. 652.00
Total del Presupuesto				s/. 1,564.00

Anexo 03 – Cuadro de las Micro y Pequeñas Empresas

Nombre	N° Propietarios	N° Trabajadores	Total
Restaurant MR. Wong	01	04	05
Restaurant Ají y Fuego	01	03	04
Restaurant Don Pesca'o	01	03	04
Total			13

Anexo 04 – Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: "Gestión de calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019" y es dirigido por CRISTHIAN RONALDO ARRASCUE ZAPATA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Determinar qué Características tiene la Gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019".

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ . Si desea, también podrá escribir al correo Cristhianarrascue-97@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Juan Mauro Gómez Ostige

Fecha: 6/10/20

Correo electrónico: mauro231099@hotmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: "Gestión de calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019" y es dirigido por CRISTHIAN RONALDO ARRASQUE ZAPATA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Determinar qué Características tiene la Gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019".

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de gigi.molerogarcia@gmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo Cristhianarrasque-97@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Gisela Moleró García

Fecha: 22-10-2020

Correo electrónico: gigimolerogarcia@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: "Gestión de calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019" y es dirigido por CRISTHIAN RONALDO ARRASCUE ZAPATA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Determinar qué Características tiene la Gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019".

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ . Si desea, también podrá escribir al correo Cristhianarrascue-97@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Dauela Alejandra Pasopera bastillo

Fecha: 06/10/2020

Correo electrónico: alejandrapasopera@gmail.com

Firma del participante: Dauela P.B.

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Cristhian R. Z.

Anexo 05 – Ficha de Validación del Instrumento Cuestionario por Experto

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Héctor 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 el (los)
instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por:

ARRASCUE ZAPATA CRISTHIAN RONALDO, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN MYPE RUBRO
RESTAURANTES EN URBANIZACIÓN LA ALBORADA, DISTRITO DE
VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA 2019, que se encuentra realizado.

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, 05 de Octubre 2020.


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando,
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello.


"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

FICHA DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

N°	ITEMS VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o sesgado?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?	✓			✓		✓		✓
5	¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú?	✓			✓		✓		✓
8	¿Considera usted que el restaurante tiene acogida en redes sociales?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera usted que su jefe motiva al equipo?	✓			✓		✓		✓
13	¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa?	✓			✓		✓		✓


Mg. Anica Clariso Hecles Orlandó
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

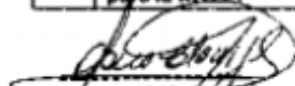
15	¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?	✓			✓		✓		✓
16	¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?	✓			✓		✓		✓
17	¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	✓			✓		✓		✓
18	¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo?	✓			✓		✓		✓
19	¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera usted que el restaurante ofrece un ambiente cómodo y acogedor?	✓			✓		✓		✓
21	¿Considera usted que los platos a la carta que ofrece el restaurante satisface sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
22	¿Cree usted que el personal de atención en el restaurante realiza un trabajo efectivo?	✓			✓		✓		✓
23	¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público?	✓			✓		✓		✓
24	¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?	✓			✓		✓		✓
25	¿Considera usted que en el restaurante se organiza eficientemente para brindar el servicio?	✓			✓		✓		✓
26	¿Cree usted que el personal de la MYPE brinda un servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓


 Sr. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

FICHA DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Nº	ITEMS VARIABLE: BENCHMARKING.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
2	¿Ah considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
7	¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?	✓			✓		✓		✓
8	¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?	✓			✓		✓		✓


 M^{ra} Anica Castillo Regalor O.
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

10	¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?	✓			✓		✓		✓
12	¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cree usted que se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las áreas de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
16	¿Considera usted que es beneficioso para la MYPE el operar cooperativamente entre áreas?	✓			✓		✓		✓
17	¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hecly Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel Silva Juárez identificado
con DNI: 02846914 MAGISTER en:
GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos de recolección de datos: cuuestionario Elaborado por:

ARRASCUE ZAPATA CRISTHIAN RONALDO, a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de
investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN MYPE RUBRO
RESTAURANTES EN URBANIZACIÓN LA ALBORADA, DISTRITO DE
VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA 2019, que se encuentra realizado.

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, 05 de octubre del 2020.

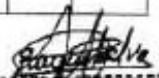

Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y sello.

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

FICHA DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

N°	ITEMS VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?	✓			✓		✓		✓
3	¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad?	✓			✓		✓		✓
4	¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?	✓			✓		✓		✓
5	¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú?	✓			✓		✓		✓
8	¿Considera usted que el restaurante tiene acogida en redes sociales?	✓			✓		✓		✓
9	¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera usted que su jefe motiva al equipo?	✓			✓		✓		✓
13	¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01699

15	¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?	✓			✓		✓		✓
16	¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?	✓			✓		✓		✓
17	¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	✓			✓		✓		✓
18	¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo?	✓			✓		✓		✓
19	¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera usted que el restaurante ofrece un ambiente cómodo y acogedor?	✓			✓		✓		✓
21	¿Considera usted que los platos a la carta que ofrece el restaurante satisface sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
22	¿Cree usted que el personal de atención en el restaurante realiza un trabajo efectivo?	✓			✓		✓		✓
23	¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público?	✓			✓		✓		✓
24	¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?	✓			✓		✓		✓
25	¿Considera usted que en el restaurante se organiza eficientemente para brindar el servicio?	✓			✓		✓		✓
26	¿Cree usted que el personal de la MYPE brinda un servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Roquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01999

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

FICHA DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

N°	ITEMS VARIABLE: BENCHMARKING.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE?	/			/		/		/
2	¿Ah considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?	/			/		/		/
3	¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE?	/			/		/		/
4	¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?	/			/		/		/
5	¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?	/			/		/		/
6	¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?	/			/		/		/
7	¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?	/			/		/		/
8	¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?	/			/		/		/
9	¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?	/			/		/		/


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

10	¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?	✓			✓		✓		✓
12	¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cree usted que se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las áreas de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
16	¿Considera usted que es beneficioso para la MYPE el operar cooperativamente entre áreas?	✓			✓		✓		✓
17	¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Roquel Silva Juárez
 UC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01809

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO

P_001



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES – CHIMBOTE

Sr. (ra) tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la Filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión de calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019. Por ello acudo a usted con la finalidad de que pueda apoyarme en mi investigación, respondiendo este sencillo cuestionario marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta. Agradezco su participación y apoyo.

Cuestionario:

1.- ¿Usted ha realizado mejoras en el protocolo de atención?

SI

NO

2.- ¿Considera necesaria la mejora de las instalaciones del local?

SI

NO

3.- ¿Usted verifica que los insumos y productos para la preparación de los alimentos sean de calidad?

SI NO

4.- ¿Usted asegura que se cumplan los requerimientos de sanidad y salubridad en su local?

SI NO

5.- ¿Usted realiza control en el cumplimiento de los procesos dentro de las áreas del local?

SI NO

6.- ¿Usted considera que el servicio de sus proveedores es eficiente?

SI NO

7.- ¿Cree usted que el restaurante ofrece variedad en el menú?

SI NO

8.- ¿Considera usted que el restaurante tiene acogida en redes sociales?

SI NO

9.- ¿Cree usted que el cumplir con los requerimientos en salubridad del local permite brindar un mejor servicio al público?

SI NO

10.- ¿Considera usted que su personal cumple con los procedimientos o políticas de seguridad del local?

SI

NO

11.- ¿Apoya usted las aportaciones o ideas de sus colaboradores al momento de establecer prácticas novedosas en la MYPE?

SI

NO

12.- ¿Ah considerado usted el establecer un equipo de innovación entre sus colaboradores?

SI

NO

13.- ¿Usted fija metas de ventas mensuales o anuales para la MYPE?

SI

NO

14.- ¿Considera usted importante establecer objetivos a corto o mediano plazo para la MYPE?

SI

NO

15.- ¿Considera usted que orienta adecuadamente los esfuerzos de su equipo hacia las necesidades de la MYPE?

SI

NO

16.- ¿Ha establecido usted un equipo encargado de identificar las áreas de mejora necesarias dentro de la MYPE?

SI NO

17.- ¿Usted ha establecido una metodología para recopilar información referente a mejorar las prácticas de la MYPE?

SI NO

18.- ¿Considera usted necesaria la existencia de un comité para preparar elementos de medición para la MYPE?

SI NO

19.- ¿Usted elabora un presupuesto para modificaciones en el servicio o instalaciones de la MYPE?

SI NO

20.- ¿Considera usted importante el realizar estimaciones al momento de establecer innovaciones?

SI NO

21.- ¿Usted ha establecido un sistema que le permita medir la satisfacción de los clientes?

SI NO

22.- ¿Cree usted que es necesario brindar una retroalimentación al equipo luego de una innovación en la MYPE?

SI

NO

23.- ¿Considera usted que es necesario replantear o mejorar los objetivos organizacionales de manera constante?

SI

NO

24.- ¿Usted ha considerado poner en práctica algún método que desarrolla otra MYPE diferente a su rubro?

SI

NO

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad: _____

Género: _____

Ocupación: _____

Estado civil: _____

Domicilio: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Sr. (ra) tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la Filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión de calidad y Benchmarking en MYPE rubro restaurantes en Urbanización La Alborada, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2019. Por ello acudo a usted con la finalidad de que pueda apoyarme en mi investigación, respondiendo este sencillo cuestionario marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta. Agradezco su participación y apoyo.

Cuestionario:

1.- ¿Usted ha recibido capacitación por parte de su empleador?

SI

NO

2.- ¿Considera usted que la MYPE brinda orientaciones efectivas para mejorar el servicio?

SI

NO

3.- ¿Considera usted que su jefe le brinda instrucciones claras para ser más efectivo en su trabajo?

SI

NO

4.- ¿Considera usted que su jefe motiva al equipo?

SI

NO

5.- ¿Considera que su jefe brinda incentivos laborales?

SI

NO

6.- ¿Considera usted que en su centro de trabajo existe una comunicación clara y precisa?

SI

NO

7.- ¿Cree usted que el equipo en general tiene claro sus funciones y responsabilidades?

SI

NO

8.- ¿Cree usted que su relación con sus compañeros de trabajo es efectiva?

SI

NO

9.- ¿Considera usted que su centro de trabajo le ofrece los recursos o equipo necesario para el cumplimiento eficiente de sus funciones?

SI

NO

10.- ¿Considera que su jefe respeta su jornada de trabajo?

 SI NO

11.- ¿Cree usted que su centro de labores satisface sus expectativas respecto a su desempeño?

 SI NO

12.- ¿Usted comparte con sus compañeros experiencias y prácticas que considera generan un servicio más eficiente?

 SI NO

13.- ¿Cree usted que se realiza un adecuado control en la gestión dentro de las áreas de la MYPE?

 SI NO

14.- ¿Considera usted que es beneficioso para la MYPE el operar cooperativamente entre áreas?

 SI NO

DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad: _____

Género: _____

Ocupación: _____

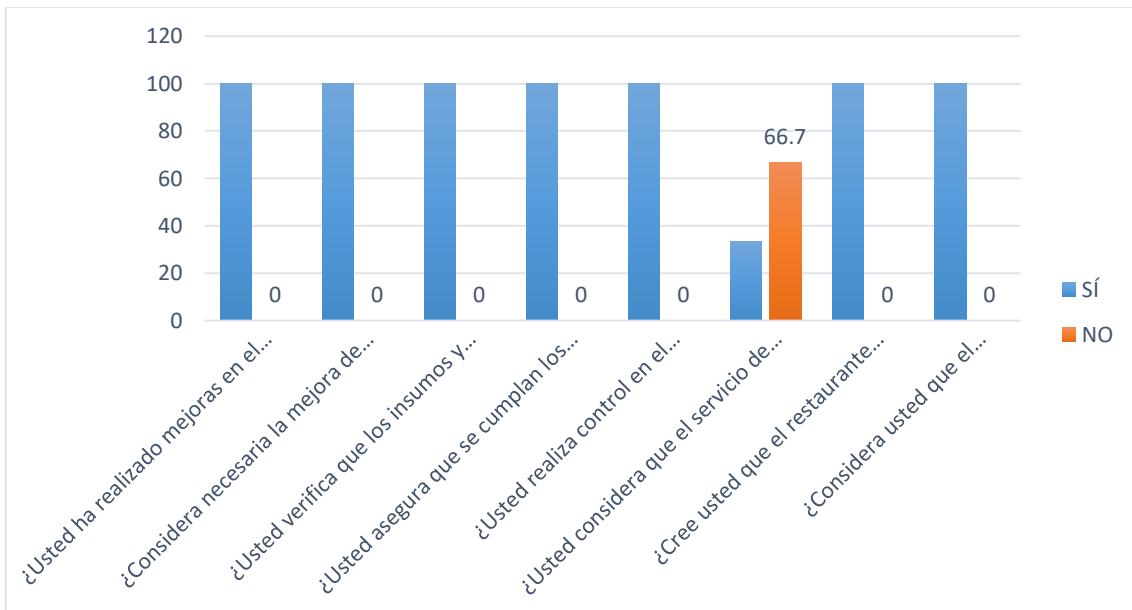
Estado civil: _____

Domicilio: _____

Anexo 07: Figuras

Figura 1

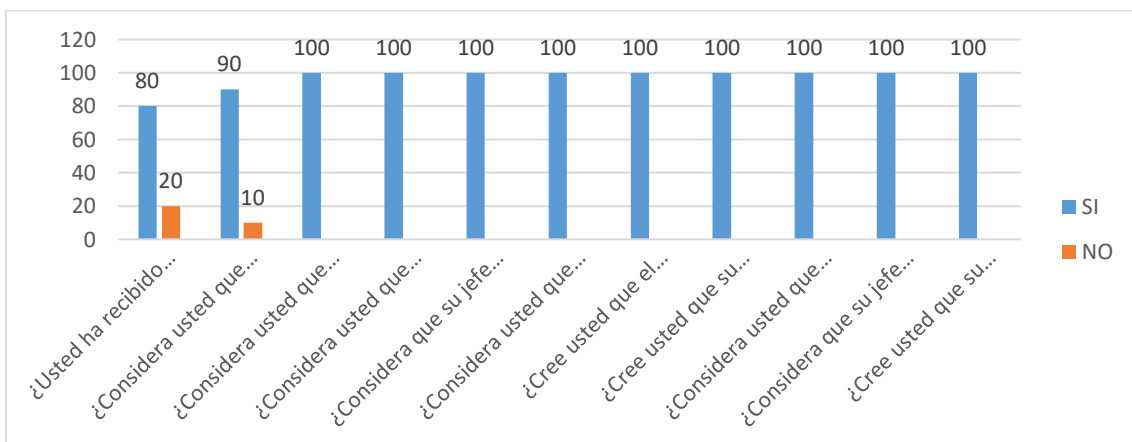
Principios de la buena gestión de calidad en MYPE rubro restaurantes dirigido al propietario



Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

Figura 2

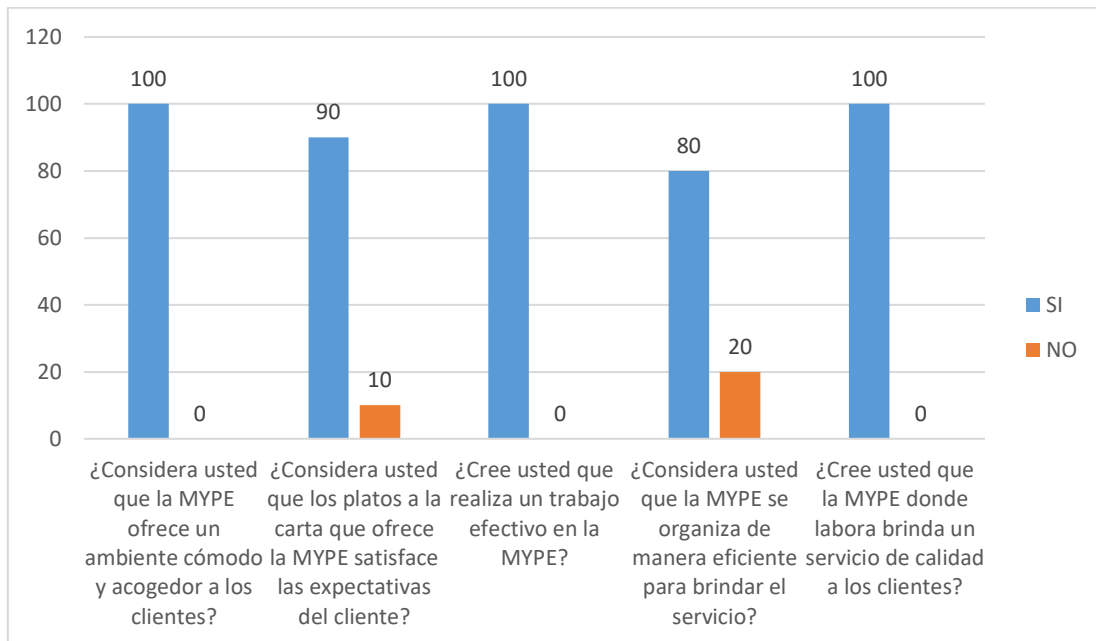
Principios de la buena gestión de calidad en MYPE rubro restaurantes dirigido al trabajador



Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 3

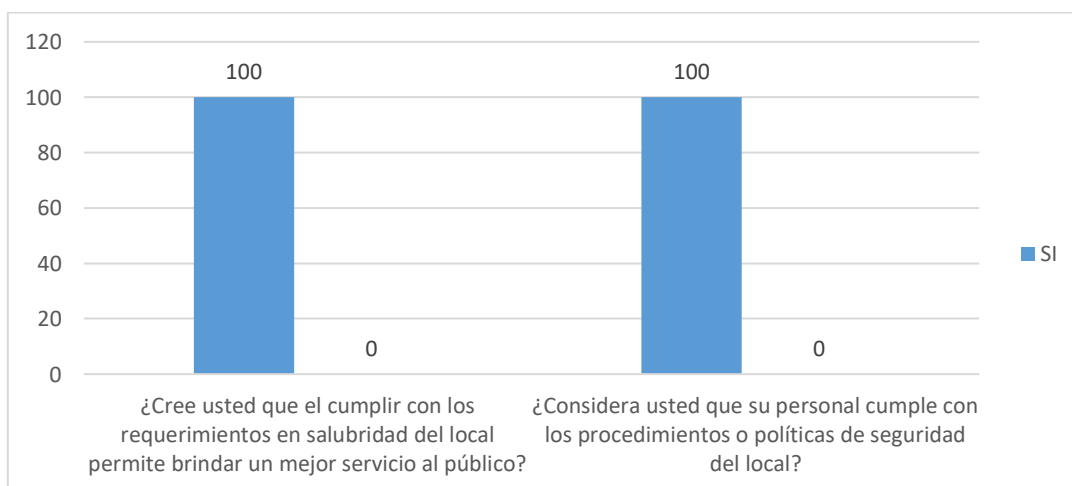
Enfoques de calidad en MYPE rubro restaurantes dirigido al trabajador



Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 4

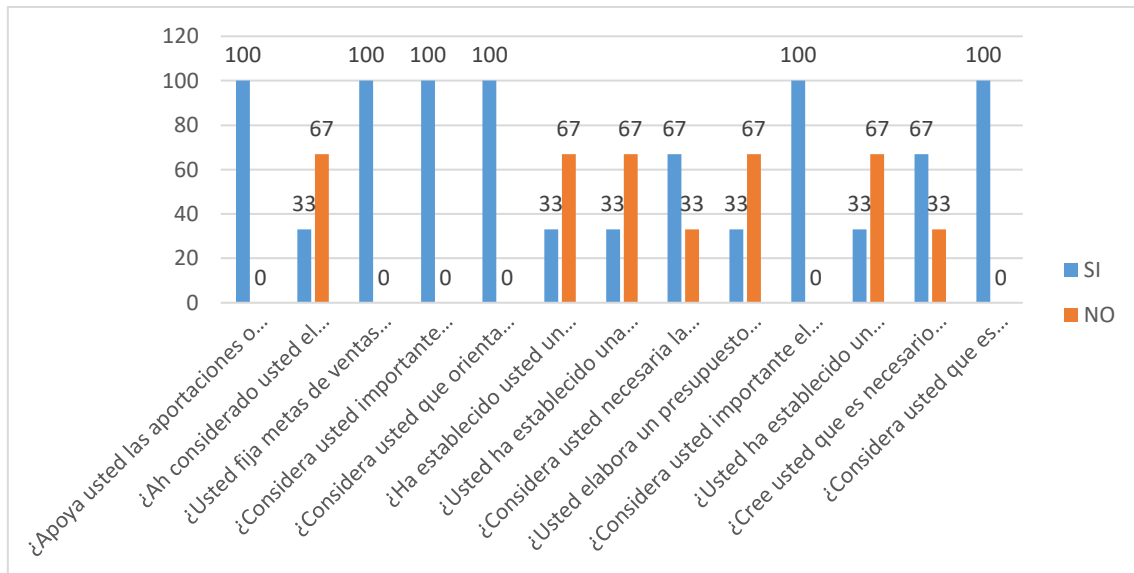
Enfoques de calidad en MYPE rubro restaurantes dirigido al propietario



Fuente: cuestionario dirigido al propietario.

Figura 5

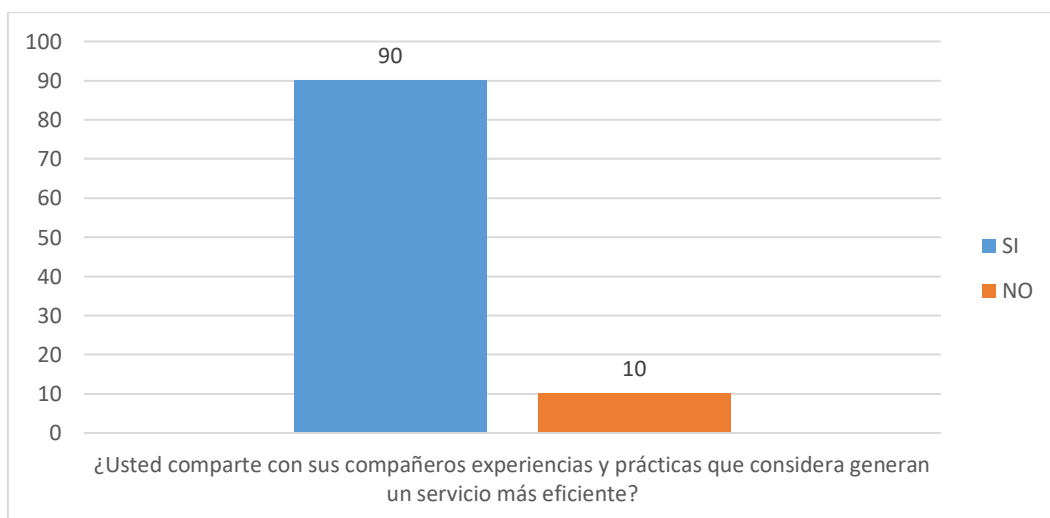
Proceso de benchmarking en MYPE rubro restaurantes dirigido al propietario



Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

Figura 6

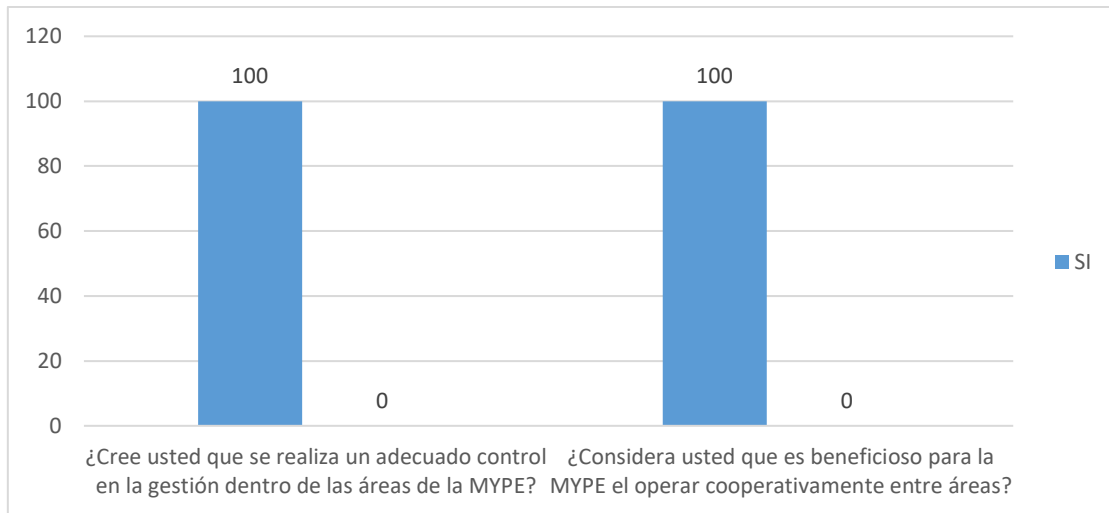
Proceso de benchmarking en MYPE rubro restaurantes dirigido al trabajador



Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 7

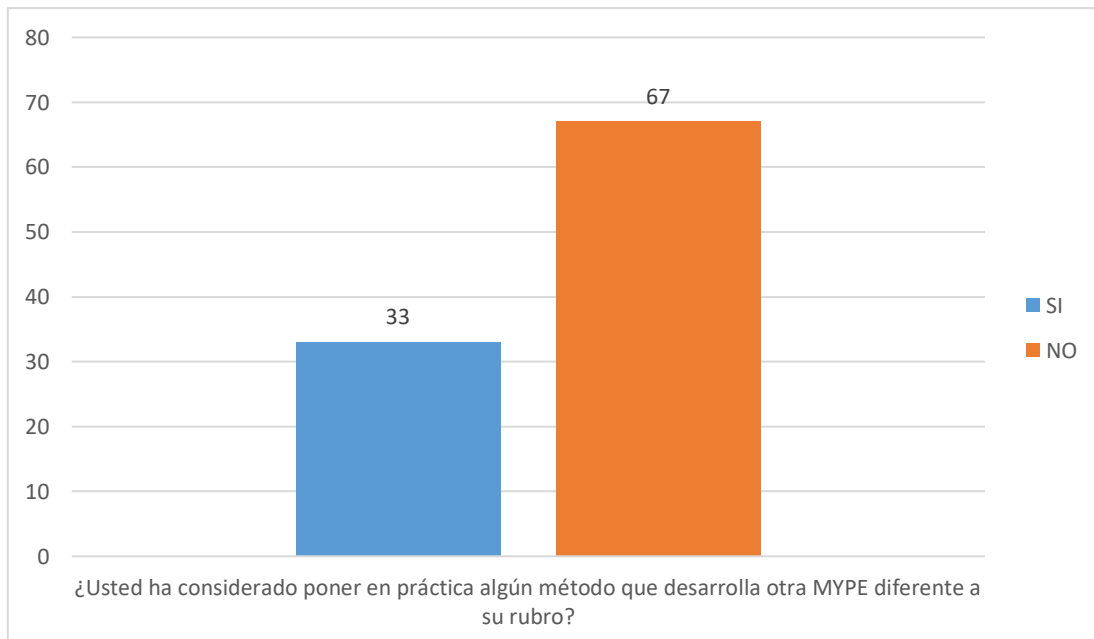
Tipo de benchmarking en MYPE rubro restaurantes dirigido al trabajador



Fuente: cuestionario aplicado al trabajador.

Figura 8

Tipo de benchmarking en MYPE rubro restaurantes dirigido al propietario



Fuente: cuestionario aplicado al propietario.

CAPTURA TURNITIN – INFORME FINAL TALLER COCURRICULAR


IV-TC-202102-ADMINISTRACIÓN-SEDE CENTRAL - CHIMBOTE-IV-TALLER COCURRICULA-000603


Tablero del curso 

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Revisión turnitin: INFORME FINAL - Sección 1	7 nov 2021 - 00:10	28 nov 2021 - 23:59	7 nov 2021 - 00:10

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	TALCOCUR-CARRASCUEZ-INFORME FINAL-TURNITIN-2021-02	1711532331	23/11/2021 18:52	0% 	Entregar Trabajo   --