



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DEL BENCHMARKING COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

LLUCHO RETUERTO, LUCERO MORELIA

ORCID: 0000-0003-4221-6590

ASESORA

MGRT. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Llucho Retuerto, Lucero Morelia

ORCID: 0000-0003-4221-6590

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

Chimbote-Perú

ASESORA

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgrt. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgrt. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgrt. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgrt Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgrt. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgrt. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgrt. Estrada Diaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme seguir mis sueños y terminar mi trabajo de investigación de manera favorable.

A mis padres por brindarme su confianza y apoyo incondicional en todo momento para lograr alcanzar mis metas.

A mi docente tutor Estrada Elida Adelia, que me brindó su apoyo y su orientación para culminar mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, que por su amor y por iluminar mi camino, estoy aquí a un paso de culminar mi informe de investigación

A mi madre, que día día estuvo guiándome e impulsando para seguir adelante, que no me dejó caer y siempre estuvo presente en todo momento, esto se lo dedico a mi madre, para que se sienta orgullosa de los logros que voy obteniendo.

A mi hermana Maryori, por orientarme por el buen camino para lograr mis sueños, siendo un ejemplo a seguir.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre la gestión de calidad; el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen un aprendizaje lento sobre la gestión de calidad; el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conoce el significado del benchmarking; el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cree que es importante aprender de otras organizaciones, el 50% considera que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser más eficiente. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad, sustentando que ayuda a contribuir con el rendimiento de la empresa, alcanzando metas y objetivos; por otro lado, los representantes desconocen del significado de benchmarking, pero creen que es importante aprender de otras organizaciones.

Palabras clave: benchmarking, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine the main characteristics of benchmarking as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, restaurant area of the Chimbote District, 2019. The research was of a non-experimental-transversal design- descriptive, for the collection of information a sample population of 10 micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 24 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 40% of the representatives of the micro and small companies have knowledge about quality management; 40% of micro and small companies have a slow learning about quality management; 60% of the representatives of micro and small companies do not know the meaning of benchmarking; 40% of the representatives of micro and small companies believe that it is important to learn from other organizations, 50% consider that the good use of benchmarking allows the company to be more efficient. The research concludes that the representatives of the micro and small companies include the term of quality management, sustaining that it helps to contribute to the performance of the company, reaching goals and objectives; On the other hand, the representatives are unaware of the meaning of benchmarking, but believe that it is important to learn from other organizations.

Keywords: benchmarking, quality management, micro and small businesses

CONTENIDO

1. Título de tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado evaluador y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
III. Hipótesis	32
IV. Metodología	33
4.1. Diseño de la investigación	33
4.2. Población y muestra	33
4.3. Definición y operacionalización de variables	34
4.4. Técnicas e instrumentos de colección de datos	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de consistencia	39
4.7. Principios éticos	40
V. Resultados	42
5.1. Resultados	42
5.2. Análisis de resultados	47
VI. Conclusiones	61
Aspectos complementarios	63
Referencias bibliográficas	65
Anexos	69

INDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019	42
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019	43
Tabla 3. Características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	92
Figura 2. Género	92
Figura 3. Grado de Instrucción	93
Figura 4. Cargo	93
Figura 5. Tiempo en el cargo	94
Figura 6. Tiempo en el rubro	94
Figura 7. Número de trabajadores	95
Figura 8. Vínculo Familiar	95
Figura 9. Objetivo de creación	96
Figura 10. Conocimiento del término de Gestión de calidad	96
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad	97
Figura 12. Dificultades del personal	97
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	98
Figura 14. Gestión de calidad en el rendimiento del negocio	98
Figura 15. Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas	99
Figura 16. Conocimiento de la técnica del benchmarking	99
Figura 17. Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficiente	100
Figura 18. Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para ser más eficiente	100
Figura 19. Usa como modelo las buenas prácticas de atención al cliente	101
Figura 20. Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa	101
Figura 21. El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado	102
Figura 22. Fortalezas que necesita su empresa para implementar el Benchmarking	102
Figura 23. Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente	103
Figura 24. El Benchmarking aumenta la rentabilidad	103

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas, son por naturaleza pequeñas empresas, dedicadas a la comercialización de bienes o prestación de servicios, siendo una fuente generadora de empleos para todos los peruanos, lo cual juega un papel importante en el crecimiento económico a través del PBI; las mypes representan el 95.8% de empresas existentes en el país, sin embargo, a pesar que las micro y pequeñas empresas generan puestos de trabajo, muchas de las personas se rehúsan a innovar a través de la recopilación de procesos de otras empresas que son líderes en el mercado, obteniendo así un análisis de las mejores prácticas de las empresas. (ComexPerú, 2017)

Por ello las micro y pequeñas son importantes porque ayuda a las personas a emprender, así mismo ayudan a generar estabilidad en los hogares debido a la rentabilidad que genera los puestos trabajos a través de las micro y pequeñas empresas, por lo tanto, las micro y pequeñas empresas es esencial e importante para la economía del país dado que aportan en la producción de bienes y/o servicios.

El problema principal que ocasiona que las empresas no evolucionen, es no identificar los resultados de la misma empresa, así mismo no evalúa las mejores prácticas de la competencia directa o indirecta sobre los mejores resultados en el área o toda la organización que se necesita mejorar, este problema se basa en que son pocas las empresas que tienen conocimiento sobre la gestión de calidad bajo la técnica administrativa del benchmarking. Por consiguiente, la entidad solo está pendiente de generar activos y deja atrás el deseo del consumidor, en consecuencia, muestra desinterés a las necesidades del cliente si llega a obtener o no un producto que cumpla sus expectativas.

Pero este problema no solo es a nivel nacional si no internacional

Las micro y pequeñas empresas a nivel mundial brindan la oportunidad a cada persona a que se pueda desarrollar a través de sus capacidades y conocimientos; por consiguiente, busca que cada una de ellas progrese buscando su bienestar, generando sus propios activos como empresarios y trabajadores a través de sus habilidades y talentos. A nivel internacional, estas empresas tienen sus características definidas, como la siguiente:

La micro y pequeñas empresas, en Europa, es de vital importancia ya que genera empleos, activos y así mismo origina nuevas entidades garantizando puestos de trabajo, siendo así un mercado único de negocios que pone en práctica el emprendimiento y la globalización, estando pendientes a la innovación de cada día, es así que el 38% afirma que desearían poder emprender y ser su mismo jefe. Por lo tanto, en España, la mayor parte de las empresas, son micro y pequeñas empresas de diferente sector (servicio o comercio) que contribuyen con la economía del país, puesto que son generadoras de empleo, proporcionando un crecimiento económico y así mismo garantizando puestos de trabajos, de las cuales el 99.88% son micro y pequeñas empresas, recuperando así de la crisis económica a dicho país. (Samaniego, 2018)

Por ende, se sabe que existen empresas que ponen en práctica el uso del benchmarking y por ello las empresas están mejorando cada día gracias a la recopilación de procesos, pero también existen empresas que desconocen de la técnica administrativa.

Los problemas que existen en las micro y pequeñas empresas referente al benchmarking es la carencia de información que tienen los representantes a través de

la mala planificación, por otra parte, incrementa la dependencia de información que tienen otras micro y pequeñas empresas, lo cual muchos de los representantes se obsesionan con la competencia y se descuidan del buen trato hacia los clientes. (Redacción España, 2016)

En Argentina, la historia de las micro y pequeñas empresas surgió por la emigración del ciclo XIX; contando con más de 650,000 micro y pequeñas empresas, representando así un porcentaje de 96.6% del total de unidades económicas (activos), contribuyendo con el 70% de empleo, 50% de demanda otorgando un valor agregado a un bien o servicio. (Informe Industrial, 2019)

Hace 30 años las empresas han ido mejorando, innovando y gestionando para poder convertirse en algo nuevo e innovador, dándose cuenta que es necesario crear una variable de calidad para poder contribuir con el mejor atributo del bien o servicio que brinda una organización. Sin embargo, pocos utilizan la técnica del benchmarking, solo algunas grandes entidades se arriesgan al cambio y muy pocas pueden trabajar en equipo lo cual muchas de las micro y pequeñas empresas se abstienen a compartir información. En consecuencia, las microempresas dejan de innovar y mejorar la productividad en base a calidad. (Guarneros, 2012)

En el Perú las micro y pequeñas empresas contribuyen con el crecimiento económico, generando empleo y aportando el 40% de PBI, pero existe una informalidad aterradora, a lo largo del tiempo las micro y pequeñas empresas están evadiendo impuestos, mientras que otras sí acceden a ser formales; por consiguiente, las empresas informales ocasionan problemas al no contribuir con el desarrollo económico del país, por ende, no toman consciencia en cambiar y mejorar el sistema

de gestión de calidad y la técnica del benchmarking. (Ministerio de Desarrollo e inclusión social, 2018)

Inacal (2017), afirma que solo el 1% de las empresas formales del Perú direccionan sus empresas en base a la calidad, lo cual manifiesta que hay una labor muy grande por realizar y disuadir a las microempresas que no cuentan con dicho sistema, que permite la competitividad del desarrollo empresarial en el sector servicio, rubro restaurantes.

En la ciudad de Chimbote, donde se realizó el trabajo de investigación de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, se identificó problemas en el benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad. Los representantes tienen años trabajando en una empresa que no realiza cambios y sigue siendo muy pequeña, lo cual no tienen una visión clara y no plantean objetivos, es por ello que tienen dificultades para implementar el benchmarking en sus empresas, esto ocasiona que el trato hacia los clientes no sea el adecuado debido a que el personal tiene un aprendizaje lento y por ello los servicios que brindan no es el idóneo.

Por consiguiente, los representantes y/o dueños de las empresas, tienen desconocimiento y muestran desinterés de aprender sobre la importancia del buen uso de la gestión de calidad y el benchmarking, este problema tiene como consecuencia la inestabilidad de las empresas, brindando un servicio de mala calidad a los clientes, razón por lo que afecta la competitividad empresarial y el reconocimiento de ser una empresa que brinda servicios de calidad.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019. Establecer las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

La investigación se justifica porque se realizó con el fin de que los dueños y/o representantes de las micro y pequeñas empresas conozcan de la técnica del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad. Por ello es necesario que los representantes analicen e implementen las recomendaciones dadas en el trabajo de investigación, en base ello logre mejorar la parte interna y externa de sus empresas, produciendo un buen servicio de alta calidad que cumpla con las necesidades de los clientes. También es importante para los futuros emprendedores ya que a través del

benchmarking implementen las nuevas tendencias y los buenos procesos a través de la retroalimentación. La investigación sirve para la sociedad que desean obtener conocimientos para mejorar la calidad de las empresas; así mismo sirve como fuente de información para los estudiantes y futuros profesionales que realizan trabajos de investigación, teniendo como apoyo y antecedentes este trabajo de investigación.

La metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental-transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 15 y una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre la gestión de calidad; el 60% de las micro y pequeñas empresas sostienen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. el 60% de las micro y pequeñas empresas afirma que la gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conoce el significado del benchmarking, pero el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cree que es importante aprender de otras organizaciones por otra parte el 80% de las micro y pequeñas empresas suelen comparar su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejor calidad de su empresa. Por lo consiguiente el 60% de las micro y pequeñas empresas indica que el benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa.

La investigación, concluye que la mayoría de los representantes son dueños de su propio negocio siendo liderados por el género femenino y tienen estudios superiores. Por otra parte, desconocen el significado del benchmarking, pero compara su servicio con otra micro y pequeña empresa indicando que es necesario usar como

modelo las buenas prácticas para aplicarlo en el negocio, es por ello que indicaron que el benchmarking es primordial debido a que ayuda a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Burgos (2017) en su trabajo de investigación titulada *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma iso 9001:2015 y la norma técnica colombiana Ntsusna 008*. Tuvo como objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. La metodología de la investigación fue cualitativa-cuantitativa. La muestra es 367 clientes. El instrumento fue un cuestionario con 6 preguntas: Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 60% visita el establecimiento dentro del horario nocturno, el 60.6% de las personas siente que tuvo que esperar mucho tiempo para recibir su pedido, el 51.4% de personas tuvo que esperar para conseguir una mesa dentro del establecimiento, el 51,8% de los clientes estuvo de acuerdo en esperar de acuerdo a la información inicialmente, el 61.8% de los clientes espero de acuerdo a la información inicialmente, el 34.4% no tuvo que esperar. Las conclusiones obtenidas fue que el personal evidenció poco progreso de desempeño de la prestación del servicio y liderazgo, en cuanto a que no se identificaron, por otra parte no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla; se mostró la falta de control y medición derivada en la insatisfacción de los clientes sobre procesos específicos como la gestión del servicio al ingreso y durante los momentos claves del mismo, se mostraron resultados de avance superiores en cuanto a los de servicios de la organización. Por otro lado, se establecieron los documentos referentes al proyecto de la gestión de los cambios, con

cada uno de sus planes estratégicos. Dentro de este se contemplaron los aspectos referentes a cultura organizacional, planes de capacitación y todos los posibles servicios plus generables dentro de la razón de ser de la organización, este programa se estableció como susceptible a cambios debido al ambiente vulnerable del sector turístico y a las posibles nuevas reglamentaciones que se presenten dentro del mismo

Gómez (2018) en su trabajo de investigación titulada *Diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la iso 9001:2015 para el restaurante “Casa Vieja” ubicado en la ciudad De Riobamba, provincia de Chimborazo*. Tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el Restaurante “Casa Vieja” ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para mejorar los procesos, la satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos propuestos. La muestra estuvo constituida por 74 clientes del restaurante Casa Vieja. La metodología utilizada fue de tipo bibliográfica y documental. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con 5 preguntas seleccionadas. Obteniendo los siguientes resultados: El 96% de los comensales son clientes habituales del establecimiento; el 54% de los comensales les atrae la ubicación del local debido a que este se encuentra cerca de sus trabajos; el 51% de los comensales indicaron que el servicio de camarería es bueno en el restaurante Casa Vieja, el 80% de los encuestados declararon que las instalaciones son regulares, el 45% de los encuestados indicaron que el tiempo de atención es regular. La investigación concluye que con la implementación de capacitaciones dirigidas al personal interno de la empresa se mejoró su competitividad y desempeño dentro de la organización, disminuyendo los tiempos de respuesta en los servicios y la falla de la atención al cliente siendo estos las inconformidades más resaltantes que se presentó durante esta investigación; Mediante

el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basada en capacitaciones internas y la implementación de procesos dentro del restaurante Casa Vieja se pudo satisfacer las expectativas de sus usuarios habituales, mejorando en cuanto a la atención del cliente y a la variedad de menú diario ofrecido; la implementación de normativas ISO 9001-2015 mejoro la calidad de atención al cliente, reflejando un incremento económico para los dueños del establecimiento.

Gutiérrez (2018) en su trabajo de investigación titulada *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurantem Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología utilizada se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual. La muestra estuvo constituida por 365 clientes. El instrumento que se utilizó fue a través de un con un modelo SERVQUAL de 25 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante, el 67% de los clientes encuestados están de acuerdo que el restaurante Rachy's cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva, el 49% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa, el 68% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que los utensilios bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de limpieza, el 40% de los clientes encuestados no están de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero; el 48% de los clientes encuestados no están

ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal del restaurante realiza bien el servicio desde la primera vez, el 46% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal cumple con los horarios establecidos, el 47% de los clientes encuestados están de acuerdo que el personal del restaurante Rachy's, el 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el restaurante Rachy's ofrece un servicio rápido, el 40% de los clientes encuestados no están de acuerdo que los empleados del restaurante siempre están dispuestos a ayudarlos, el 40% de los clientes no están de acuerdo que el personal del restaurante les comunica como es el proceso para ser servidos; el 39% de los clientes está de acuerdo que el comportamiento del personal del restaurante le inspira confianza, el 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que los empleados del restaurante son amables, el 47% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 47% de los clientes no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del restaurante, el 46% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal del restaurante le brindan una atención personalizada; el 46% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el restaurante ofrece horarios de servicios convenientes a las necesidades de los clientes, el 44% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal del restaurante se muestra perceptivo ante sus inquietudes y sugerencias, el 36% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el restaurante comprende las necesidades alimenticias de sus clientes, el 79% de los clientes se encuentran no encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a su satisfacción hacia el servicio del restaurante, el 88% de los clientes se encuentran en una posición intermedia con respecto a sus sentimientos hacia el servicio que presta

actualmente el restaurante, el 39% de los clientes no están de acuerdo que el restaurante cumple con sus expectativas, el 87% de los clientes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en aumentar el pago que se realiza a cambio de mejoras del servicio, el 87% de los clientes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en si recomendaría el restaurante Rachy's a otras personas. La investigación concluye que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio; es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos

Antecedentes Nacionales

Vásquez (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y benchmarking como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Trujillo, 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y Benchmarking como factor relevante en la propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Gimnasio en el Distrito Trujillo año 2019. La metodología utilizada es cuantitativa-descriptiva- no experimental. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra es de 10 micro y pequeñas empresas. Obteniendo los siguientes resultados: El 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, el 70,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, el 70,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Rubro

tienen el grado de superior universitaria, el 50,0% de los representantes se desempeñan como administrador. el 60 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el cargo, el 70,0% de los representantes de las micro y pequeñas tienen permanecen en el rubro entre 7 a más años, el 90,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 80,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas trabajan con personas no familiares, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del tienen como objetivo generar ganancias, el 90,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el término gestión de calidad, el 70,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen como técnica la atención al cliente, el 60 % no se adapta a los cambios, el 80 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen la técnica de la observación, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 60,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el significado de la palabra benchmarking, el 90 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que el benchmarking si es primordial para ingresar al mercado, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa, el 70.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que necesitan la cultura al cambio, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. La investigación concluyó que la mayoría de los representantes

de las micro y pequeñas empresas mencionan que la gestión de calidad ayuda al rendimiento de la empresa. Ayuda también alcanzar las metas de la organización, desconocen el significado de benchmarking, pero si una noción lo que es gestión de calidad, utilizan la técnica más en atención al cliente, menciona que los trabajadores no se adaptan a los cambios y dicen que el benchmarking es primordial en la organización ya que esto ayudara a ser más eficiente en la empresa, la mayoría conoce como técnica de la observación para saber el rendimiento del colaborador.

Bravo (2019) En su trabajo de investigación *La gestión de calidad con el uso de benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Avenida José Leal del distrito de Lince, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad con el uso de benchmarking en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la avenida José Leal, distrito de Lince, Lima 2018. La metodología utilizada es de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario de 54 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra estuvo constituida por una población de 31 microempresas. Los resultados fueron: El 61 % su rango de edades está entre 31 a 50 años, el 61% son femenino, el 48% tiene instrucción secundaria, el 87% son los dueños de la empresa, el 39% tiene tiempo de 0 y 3 años, el 39% tiempo de permanencia de la empresa en el mercado, el 39% que fueron: el de 0 a 3 años y de 4 a 6 años, el 74% que tiene entre 1 a 5 trabajadores, el 74% sus trabajadores son familiares y no familiares, el 87% indica que la finalidad de creación fue la de generar ganancia, el 61 % de las mismas son persona natural en relación con la planificación de las políticas de servicio, el 39% lo realiza algunas veces o se reafirma con los

resultados de la investigación, el 48% indicó que casi siempre la planificación son objetivos para el próximo año, el 48% indico que algunas veces la planificación implementa un sistema de gestión de calidad , el 48% indico que algunas veces el control garantiza la eficiencia de los procesos en la empresa, el 48% indicó que muy pocas veces el establecimiento de recursos para cumplir con lo planificado, el 48% indicó que algunas veces la determinación es responsables en los procesos con respecto a la organización de los implementos a usar en las áreas de trabajo, el 42% realiza casi siempre las capacitaciones para el personal, el 32% indicó que nunca realizan las actividades para cumplir las políticas de servicios, el 48% indicó algunas veces mede la eficiencia y eficacia de los procesos, el 32% indicó que algunas veces evalúa los procesos en toda su trazabilidad, el 48% indicó que algunas veces valida los procesos HACCP, el 61% lo realiza algunas veces el control de BPM en los procesos, el 39% indicó que algunas veces manejó de las normas ISO, el 39% indicó algunas veces maneja las normas ISO, el 74% indicó algunas veces verifica los procesos para la obtención de los objetivos, el 48% verifica los resultados obtenidos, el 48% planifica los objetivos, el 52% indicó algunas identifica las oportunidades de mejora, el 39% indicó que muy pocas comparte los resultados obtenidos, el 48% indicó algunas veces propone cambios de ser necesario, el 48% indica que casi siempre la empresa identifica en el mercado los mejore procesos en el desarrollo, el 39% indicó que casi siempre la empresa maneja los procesos del medio con mayor eficiencia y eficacia, el 39% indicó que siempre maneja la comunicación como una herramienta de gestión de calidad, el 48% indicó algunas identifica la empresa que tiene la mejor logística del medio, el 39% indicó que casi averiguan y estudian los métodos que aplican estas empresas para obtener esa eficiencia en el medio, el 42% indicó que algunas veces reconoce y

aprende las estrategias observadas, el 48% indicó que algunas veces examina e investiga las políticas usadas por estas empresas para obtener mejores resultados, el 39% indicó que algunas veces si se replantean los objetivos acordes los nuevos conocimientos adquirido, el 39% indicó que algunas veces si se reestructuran las actividades acordes de las nuevas técnicas o procesos, el 48% indicó que algunas veces se implementan los procesos de la empresa, el 39% indicó que algunas veces se reestructuran las actividades acordes a las nuevas técnicas o procesos, el 39% indicó que algunas veces si se programan capacitaciones con las nuevas técnicas o procesos que se llevaran a cabo, el 39% correspondió a 2 opciones que son algunas veces y casi siempre si se realizan procesos de seguimiento y control de las actividades, el 48% indicó que muy pocas veces si se si se realizan procesos de seguimiento y control de las actividades, el 74% indicó algunas usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos, el 87% indicó que algunas veces implementan de acciones necesarias para la mejora continua de los procesos, el 48% indicó casi siempre si utilizan la herramienta de receta estándar en la cocina, el 39 % indicó que casi determinan el costo de sus productos con alguna técnica, el 48% indicó que casi siempre preparan algunos productos como base para sus preparaciones en vez de comprar, el 48% indico que siempre la MYPE tienen una relación de proveedores con los que trabajan, el 61% indicó que siempre manejan un adecuado control de sus gastos, el 61% indicó que siempre tiene una proyección de sus gastos. La investigación concluye que no conocen a cabalidad pero reconocen y toman de referentes a las empresas que son líderes dentro del medio en su rubro, siendo las áreas de cocina y atención al cliente en las que más se utilizan algunas de las herramientas de gestión de calidad, teniendo algunas deficiencias en el manejo de HACCP ,BPM y control de

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

Ayra (2016) en su trabajo de investigación *Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016*. Tuvo como objetivo general: Analizar de qué manera influye el benchmarking en la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016. La metodología utilizada es de diseño no experimental, nivel descriptivo. Los instrumentos que utilizó fue un cuestionario con 22 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra estuvo constituida por 50 restaurantes. Obteniendo los siguientes resultados: El 36% dijeron que casi todos sus personales conocen la misión de su empresa, el 52% dijeron que casi siempre sus personales están satisfechos con la gestión administrativa que realiza, el 52% dijeron que casi siempre, sus personales realizan sus trabajos de acuerdo a las funciones que se les establecen, el 38% dijeron que sus personales siempre están en la condición de proporcionar información correcta a sus clientes, el 42% dijeron que su restaurante está posicionado en todos los consumidores, el 48% , dijeron que sus clientes casi siempre se sienten satisfechos con el servicio que brindan, el 32% dijeron que todos los platos que ofrecen están debidamente descritos con sus respectivos insumos en su carta, el 62% dijeron que el nivel de importancia para sus clientes es alto, el 40% dijeron que el tiempo de preparación de los alimentos siempre es el adecuado, el 42% dijeron que sus personales siempre cumplen con sus labores de acuerdo al perfil para el puesto que ocupan, el 40% dijeron que casi siempre dan

retribuciones económicas y motivacionales a sus trabajadores, el 36% dijeron que algunos de sus trabajadores se sienten comprometidos para la mejora continua de la empresa, el 76% de los clientes, dijeron que la percepción que perciben al momento de recibir el servicio es buena, el 48% de los clientes encuestados dijeron que casi siempre se sienten satisfechos con el servicio que reciben, el 38% de los clientes encuestados dijeron que las empresas a veces utilizan estrategias de fidelización, el 40% de los clientes encuestados dijeron que casi siempre los trabajadores de los restaurantes muestran seguridad al momento de atenderlos, el 42% de los clientes encuestados dijeron que a veces reciben atención personalizada, el 50% de los clientes encuestados dijeron que a veces se sienten satisfechos con las instalaciones (ambiente) de los restaurantes, la correlación es medianamente baja del benchmarking, siendo un 40.3%; podemos observar que la correlación es alta de benchmarking interno, siendo un 73.5%, podemos observar que la correlación es alta de benchmarking competitivo, siendo un 75.4%, la correlación es mediana es de benchmarking funcional, siendo un 59.5%. La investigación concluye que el benchmarking es proceso sistémico y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales; y según la teoría planteada se ha determinado que en los restaurantes en Huánuco hacen uso del benchmarking para evaluar el servicio, procesos de trabajo para realizar las mejores prácticas y esto influye y se relaciona medianamente en la calidad de servicio

Antecedentes Locales

Herrera (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, casco urbano de Chimbote, año 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en micro y pequeñas empresas de sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, casco urbano de Chimbote, 2018. La metodología utilizada fue No experimental- Transversal- Descriptiva. El instrumento que utilizó fue un cuestionario con 13 preguntas, a través de la técnica de encuesta. La muestra fue de 15 micro y pequeñas empresas. Obteniendo los siguientes resultados: El 80,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% de los representantes de la micro y pequeña empresa son dueños de sus negocios, el 86,57% de los representantes de la micro y pequeña empresa tienen estudios superiores no universitarios, el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 6 años desempeñando en el cargo, el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que su negocio tiene de 4 a 6 años, el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% de las micro y pequeñas empresas demuestran que el motivo principal de creación es para generar ganancias, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han demostrado que emplean y conocen el Benchmarking, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han demostrado que emplean y conocen el Benchmarking. La investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas (60%) usan la herramienta del Benchmarking, así mismo la mayoría (60%) conocen el significado de Benchmarking,

la totalidad (100%) analizan a su competencia y finalmente la totalidad (100%) piensan que siempre la gestión de calidad permite un mejor rendimiento en sus trabajadores y procesos organizacionales.

Díaz (2019) en su trabajo de investigación *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*. Tuvo como objetivo general: 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 metodología utilizada es de diseño no experimental- transversal. El instrumento que utilizó fue un cuestionario con 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra estuvo constituida de 8 micro y pequeñas empresas. Obteniendo los siguientes resultados: El 62,2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 30 a 50 años, el 50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino, el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios, el 87,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueñas del negocio, el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen más de 7 años en el cargo, el 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen más de 7 años en el rubro, el 62,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen entre 6 a 10 trabajadores, el 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen a familiares como trabajadores, el 100% de las micro y pequeñas empresas en estudio han creado la empresa con la finalidad de generar rentabilidad, el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen cierto conocimiento sobre el término

gestión de Calidad, el 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio conocen el benchmarking como técnica moderna de gestión de calidad, el 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio no se adaptan al cambio, el 62,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican la técnica de la evaluación para medir el rendimiento de sus trabajadores, el 87,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que la gestión de calidad si contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, el 87,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la empresa, el 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio si conocen la palabra benchmarking, el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio consideran que el benchmarking si encaminará el mejoramiento de su negocio, el 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio toma como referencia de otras empresas los servicios, el 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio, el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el personal de su negocio no muestra resistencia al cambio, El 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que solo a veces el benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado; el 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican el aprendizaje continuo como fortaleza que necesita su empresa para implementar el benchmarking, el 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el buen uso del benchmarking si permitirá a la empresa ser más eficiente. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad con el uso del benchmarking mejoraría el rendimiento del negocio siendo más eficiente en sus procesos generando mayor competitividad, sin embargo, no lo

aplican por falta de conocimiento y capacidad, esto se ve evidenciado en su gestión haciendo que el negocio no de los frutos esperados.

Mata (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de comidas criolla, Av Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de comida criolla, Av Pacifico Distrito de Nuevo Chimbote ,2016; La metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental transversal, el instrumento que se utilizó fue través de un cuestionario con 19 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. La muestra estuvo dirigida a 12 micro y pequeñas empresas. Obteniendo los siguientes resultados: El 67 % de los representantes son los propios dueños, el 50 % de los representantes tiene una edad promedio de 18 a 30 años, el 75% de los representantes son de género femenino, el 50 % son convivientes, el 67 % de los representantes cuentan con estudios superiores universitarios, el 75 % son micro empresas, el 59 % tienen 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 las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo principal generar ganancias, el 100 % de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye con el rendimiento del negocio, el 42% de las micro y pequeñas empresas evalúan a su personal por medio de un periodo de prueba, el 100% de las micro y pequeñas empresas administran con calidad su negocio, el 100% considera que la gestión de calidad ayuda a cumplir sus objetivos y metas trazadas, el 50% conoce el termino gestión de calidad, el 100% de las micro y pequeñas

empresas consideran que es necesario aprender de otras organizaciones para tener más eficiencia, el 100% de las micro y pequeñas empresas consideran usar como modelo las buenas prácticas de otras micro y pequeñas empresas para ser aplicadas, el 75% a veces evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para ser evaluados en su negocio. La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas creen que la gestión de calidad contribuye en el negocio, evalúa el desempeño del personal mediante un periodo de prueba, administran con calidad su negocio y la gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos y metas trazadas asimismo conoce el termino benchmarking, en su mayoría creen que si es necesario aprender de otras organizaciones, solo a veces suelen comparar su servicio con otras micro y pequeñas empresas, los representantes creen que si es necesario usar como modelo las buenas prácticas de otras micro y pequeñas empresas y a veces suelen evaluar el desempeño de otras micro y pequeñas empresas para aplicarlos en su negocio.

2.2. Bases Teóricas

Micro y Pequeñas Empresas

La micro y pequeña empresa se define como una unidad económica competitiva formada por una persona natural o jurídica, bajo la legislación vigente que tiene como objetivo la comercialización, prestación de bienes o servicios, mencionando que las personas pueden optar cualquier tipo de sociedad (S.A; S.A.C; S.R.L; E.I.R.L) bajo la ley 28015. (Ortega, Castillo, & Damartini, 2014, p. 18)

Conductor: Es una persona natural que lidera una microempresa y tiene a cargo menos de 10 trabajadores, su determinación de ventas anuales, es la suma total de los ingresos durante un año destinando correctamente los regímenes de impuestos a la renta. (Ortega, Castillo, & Damartini, 2014, p. 18)

Características de las micro y pequeñas empresas.

Uribe, Castagnola & Tello (2020) estableció las siguientes características que existe en las micro y pequeñas empresas:

Las Microempresa tiene un total de 1 a 10 trabajadores, puede llegar a un monto máximo de ventas anuales 150 UIT; Por otra parte, la pequeña empresa tiene como máximo 50 trabajadores, tendiendo como ventas anuales de 150 UIT a 1700 UIT y finalmente la mediana empresa tiene ventas anuales de 1700 UIT hasta 2300 UIT es así que a través de las micro y pequeñas empresas las personas obtienen mayor oportunidad de laborar y a través de ello generan rentabilidad.

Registro en la micro y Pequeña Empresa

El Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2016) señala como se debe registrar en la micro y pequeña empresa:

Se realiza en el Registro Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas, a través de una inscripción online donde los encargados son el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, luego se llena la solicitud correspondiente, donde se ingresa el nuevo ruc y la clave sol; así mismo se debe registrar los datos de la empresa (razón social, actividad económica, dirección de la empresa, tipo de modalidad, registros del dueño de la empresa) del mismo modo se debe registrar a los trabajadores y para concluir se debe aceptar el llenado de la solicitud.

Beneficios de las micro y pequeñas empresas

Actualmente el 75% de las micro y pequeñas empresas son informales y por ello desconocen de los beneficios que tendrían su empresa si fuese formal, es así que existen beneficios como el realizar exportaciones a nivel nacional e internacional del mismo modo las micro y pequeñas empresas conlleva atener alianzas con diferentes mypes, mediante ello logran tener posicionamiento y el mercado lo cual genera mayor rentabilidad. (Uribe, Castagnola & Tello, 2020, p. 38)

Importancia

Las micro y pequeñas empresas son debidamente importantes dado que proporcionan empleos, contribuyendo con el desarrollo económico del país a través del PBI, es por ello que fortalece el crecimiento económico, de manera que mejora los ingresos de las personas gracias a los puestos de trabajo que genera las micro y pequeñas empresas; así mismo a través de las indicaciones del estado brinda facilidad todas las personas

que deseen incursionar en un nuevo mercado siendo así propios jefes para ser una micro y pequeña empresa , de manera que reduce la pobreza que existe en el país. (Tello, 2014, p. 204)

Gestión de Calidad

De acuerdo a la norma ISO 9000 es ofrecer un producto o servicio de alta rentabilidad y competitividad mejorando los procesos de producción a través del liderazgo en la toma de decisiones ,y así mismo ayuda a competir con otras empresas internacionales, buscando la satisfacción de sus consumidores enfocándose en el cliente para la mejora continua, logrando minimizar los errores y los riesgos, satisfaciendo las necesidades de los consumidores con un mínimo costo. (González, 2017, p. 55)

Sistemas de Gestión de calidad

Cortes (2017) señala los siguientes sistemas de gestión de calidad:

ISO 9001, busca la calidad total de sus servicios brindados, es así que capacita al personal de la empresa para que la micro y pequeñas empresas proporcionen productos y/o servicios, cumplan las necesidades del cliente.

ISO 9004, son normas que contribuye con el mejor desempeño para la organización, a través de la eficiencia y eficacia de los trabajadores, lo cual el mayor beneficio en la organización, trabajadores y clientes.

ISO 19011: se realiza una auditoria de seguimiento y control en la parte interna y externa de la empresa, logrando una mejor continua en la organización.

Calidad total

Se basa en el conjunto de calidad de productos y/o servicios, que cumple con las necesidades y expectativas del cliente, por ello se realiza una mejora continua de los servicios brindados a través de la filosofía empresarial, por esta razón se implementa valores desde la alta gerencia, lo cual a través del trabajo en equipo y el compromiso del personal logran el éxito empresarial brindando así una excelencia en la calidad de sus productos. (Luna, 2015, p. 280)

Ventaja de la Gestión de calidad

La gestión de calidad ayuda a controlar los procesos que realiza la organización, lo cual a través de los sistemas de gestión de calidad mejora la relación entre el proveedor y consumidor, así mismo mejora la imagen de los productos o servicios que brinda la micro y pequeña empresa, por otra parte, ayuda a disminuir los costos, contribuyendo en el desarrollo económico de la empresa generando mayor rentabilidad. (Uriate, 2017)

Importancia

Es importante porque ayuda a las empresas a implementar sistemas de gestión de calidad que buscan satisfacer las necesidades del cliente, no obstante, es preciso señalar que el sistema de gestión de calidad se puede implementar en cualquier tipo de empresas que necesite otorgar productos y/o servicios de calidad y así mismo generar ventas, mediante ello garantizan un mejor posicionamiento en el mercado. (Cortés, 2017, p. 67)

Benchmarking

Barragán (2015) sostiene que el benchmarking proporciona a los líderes a buscar nuevas referencias, modelos y estrategias que tienen diferentes organizaciones que son líderes en el mercado, es por ello que a través de sus mejores elecciones en toma de decisiones incorporan una mejor estrategia para la organización promoviendo una óptima decisión.

Importancia

El benchmarking es importante dado que es una herramienta esencial para todas las organizaciones, marcando un proceso de estrategia y tendencias que utilizan otras organizaciones promoviendo así la competitividad y liderazgo teniendo en cuenta que la técnica del benchmarking recopila y retroalimenta estrategias de otras empresas (no copia), por lo tanto, es una técnica que busca que las organizaciones estén atentos a las tendencias, mejores procesos obteniendo un crecimiento de las organizaciones. (Hernández & Cano, 2017, p. 41)

Tipos de Benchmarking

Luna (2015) indica los siguientes tipos de benchmarking

Benchmarking Interno: Es una de las operaciones internas que se realiza dentro de las organizaciones, por ende, datos de distintas entidades son fácil de recolectar, pero se debe identificar cuidadosamente, así mismo tiene que ser confiable y sobre todo las operaciones deben ser verdaderas, claras y precisas

Benchmarking Competitivo: Son aquellos competidores directos de organizaciones que ofrecen un mismo producto o servicio, sin embargo, muestra una gran desventaja

ya que es imposible obtener datos directos que realiza las empresas líderes en el mercado por lo tanto es importante contratar a personas capacitadas para este tipo de sucesos.

Benchmarking Funcional: Se centra en los mejores procesos de distintas organizaciones que no son competencia, el benchmarking funcional tiene ventajas ya que comparte datos de los procesos que realizan las empresas proporcionando confiabilidad así mismo buscan superarse gracias a la retroalimentación que ponen en práctica dichos procesos

Benchmarking Genérico: Este tipo de benchmarking solo brinda las mejores prácticas comparando diferentes sectores empresariales, sin embargo, es difícil adaptarse a la técnica ya que son distintos sectores, pero son los que tienen más credibilidad a largo plazo

Etapas del Benchmarking

Espinoza (2017) señala las siguientes etapas del benchmarking

Planificación: En esta etapa del benchmarking se va a planear todo referente a lo que se quiere mejorar utilizando preguntas como: ¿qué necesita la empresa para poder mejorar? ¿Cuáles es el mejor tipo de benchmarking para poder implementar a mi empresa? ¿Cómo llevar a cabo este proyecto? ¿Qué necesito?

Datos: Es primordial para realizar las mejores prácticas en las organizaciones debido a que de esto dependerá si la empresa llega al éxito o al fracaso; teniendo en cuenta que los datos que se establecen deben ser claros correctos y precisos.

Análisis: Es fundamental dado que identifica los problemas de la empresa y así mismo analiza y estudia los buenos resultados de diferentes organizaciones, para poder proponer si se llevara a cabo la técnica administrativa.

Acción: Es tomar una decisión para poner en práctica los procesos más óptimos que requiere la empresa, añadiendo un valor necesario que necesita la organización brindando productos o servicios de mejor calidad, cumpliendo las expectativas de los consumidores.

Seguimiento y mejora: Se debe realizar un informe con los procesos más desatcados que ayudaron a la empresa, así mismo estas prácticas pueden ayudan a la empresa para otros proyectos convirtiéndose así en la mejor técnica.

Marco Conceptual

Micro y pequeñas empresas: Es una fuente generadora de empleos, que permite crecer y contribuir con el desarrollo del país, así mismo busca que personas naturales o jurídicas que puedan abrir nuevas empresas sin distinción alguna, componiendo de uno más trabajadores, ya sea familiares o personas que no tienen parentesco, teniendo como el objetivo de generar activos. Así mismo la empresa puede llegar a tener un posicionamiento en el mercado, gracias a los conocimientos de los representantes y trabajadores, por lo tanto, las micro y pequeñas empresas ayuda a generar empleos, contribuyendo con el progreso del país, generando mejor calidad de vida hacia los mismos emprendedores.

Gestión de calidad: Es brindar bienes o servicios de alta calidad, permitiendo satisfacer las necesidades del consumidor, teniendo como objetivo principal poder capacitar a sus trabajadores, por ende, permite a la empresa poder crecer y obtener un

posicionamiento en el mercado, gracias a los buenos procesos que realiza la entidad al brindar en excelente bien o servicio, por lo tanto, permite que los consumidores se sientan satisfechos del bien que obtiene a través de la entidad.

Benchmarking: Es una técnica que aplica las empresas para obtener información, implementándolas en su propia organización, mejorando y retroalimentando los procedimientos que utilizaron las entidades, a través de la técnica del benchmarking se puede brindar a los consumidores productos de buena calidad, así mismo la empresa llega a tener buena referencia gracias a los buenos procesos que realiza la entidad. Por ende, la técnica de Benchmarking es importante y esencial para las nuevas entidades; lo cual es necesario conocer sobre la técnica administrativa del benchmarking dado que puedan recopilar información para que la empresa no sea un fracaso.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019 no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo.

- Fue no experimental porque se realizó sin manipular la variable benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito del Chimbote, 2019. Porque solo se describió conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.
- Fue transversal porque el estudio de investigación Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año, 2019.
- Fue descriptivo porque se describió las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019.

4.2. Población y Muestra

- En la investigación se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de la Municipalidad del distrito de Chimbote, 2019 (ver anexo 3).
- Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019. La muestra obtenida fue por

conveniencia ya que sola cantidad de la muestra aceptó participar en el trabajo de investigación.

4.3. Definición y operacionalización de variables

	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas que desean mejorar su economía, lo cual logran invertir a y través de ello buscan rentabilidad.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen diferentes edades y son de distinto género como el de sexo masculino y femenino, teniendo diferente grado de instrucción, así mismo tienen diferente cargo y llevan diferente tiempo desempeñándolo.	Edad	18-30 años 31-50 años 51 a más años	Razón
			Genero	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no Universitaria Superior Universitaria	Nominal
			Cargo	Dueño Administrador	Nominal
			Tiempo en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Nominal

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Micro y pequeña empresa	Las micro y pequeñas empresas son unidades de negocio que tienen como ventas anuales 150 UIT, lo cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades del cliente a través de su producto o servicio.	Las micro y pequeñas empresas son entidades que tienen diferente tiempo el rubro, conformándose con cierto número de trabajadores, lo cual las personas que laboran son familiares o no familiares, teniendo como objetivo de creación generar ganancia o subsistencia	Tiempo en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Nominal
			Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Nominal
			Vínculo Familiar	Familiares Personas no Familiares	Nominal
			Objetivo de creación	Generar ganancia Subsistencia	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Benchmarking como factor relevante para la gestión de Calidad	El benchmarking es la recopilación de datos y tendencias para aplicarlo en su propio negocio, mediante el cual la empresa retroalimenta y mejora los mejores procesos. Es un factor relevante para la gestión de calidad dado que realiza procesos administrativos y mediante ello brinda al consumidor productos y/o de calidad	Los representantes tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, lo cual contiene técnicas modernas, pero el personal tiene dificultades para implementar la gestión de calidad, es por ello que se utiliza técnicas para mejorar el rendimiento personal, logrando contribuir en la mejora del rendimiento del negocio logrando a alcanzar metas y objetivos trazados. Una de las técnicas es benchmarking desconocida por algunos representantes de micro y pequeñas empresas, pero los representantes entienden que es importante	Conocimiento del término de Gestión de calidad	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking Marketing Empowerment Las 5 S Outsourcing Toma de decisiones Otros	Nominal
			Dificultades tiene el personal para la implantación de gestión de calidad	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación de 360° Otros	Nominal
			La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	Si No	Nominal
			La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas trazados	Si No	Nominal
			Conocimiento significado de la palabra benchmarking	Si No Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficiente	Si es necesario A veces es necesario	Nominal

		aprender de otras organizaciones,		No es necesario	
		lo cual comparan su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejorar la calidad, usando como modelos las buenas prácticas de atención al cliente para aplicar en el negocio,	Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejorar la calidad de su empresa	Siempre A veces Nunca	Nominal
		logrando evaluar el desempeño de otra micro y pequeña empresa, es por ello que el benchmarking es primordial para incursionar en nuevo mercado. Por otra parte, los representantes analizan las fortalezas que necesitan su empresa para implementar el benchmarking, entendiendo que a través del benchmarking permite a la empresa a ser más eficiente y más rentable.	Usa como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas para aplicar en su negocio de manera eficiente	Si es necesario A veces es necesario No es necesario	Nominal
			Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlo en su negocio	siempre A veces Nunca	Nominal
			El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado	Si No	Nominal
			fortaleza considera que necesita su empresa para implementar el Benchmarking	La cultura al cambio Aprendizaje en continuo Competencia en el mercado Todas Ninguna	Nominal
			El benchmarking permite a la empresa ser eficiente	Si No	Nominal
			El Benchmarking aumenta la rentabilidad	Si No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de colección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, lo cual estuvo dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario elaborado de 24 preguntas, las primero 5 preguntas estuvo dirigida a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, los 4 siguientes fueron las características de las micro y pequeñas empresas y los 15 últimos se realizó a las características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad. (ver anexo 5)

4.5. Plan de análisis

Se utilizó los siguientes programas informáticos en el desarrollo del Trabajo de investigación:

Microsoft Excel se utilizó para realizar la tabulación a través de la información, obtenida sobre la técnica del cuestionario, elaboración de tablas y figuras, así mismo el programa de Microsoft Word se utilizó para realizar el informe sobre el trabajo de investigación, respetando las normas APA, referencias, lineación, obteniendo buenos resultados sobre la información que se realiza. También se utilizó el Microsoft PowerPoint para poder realizar la justificación del trabajo de investigación a través de diapositivas sustentando la investigación de estudio. Para poder verificar el porcentaje de similitud de plagio se utilizó el programa de Turnitin y por último se utilizó el programa Mendeley para almacenar todos los documentos de la investigación permitiendo gestionar las referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivo Específico: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.</p> <p>Establecer las principales características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.</p>	<p>Benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad</p>	<p>- Se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas</p> <p>- Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019.</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo.</p> <p>- No experimental porque solo se describió conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>- Transversal se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año, 2019.</p> <p>- Descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas informáticos en el desarrollo del Trabajo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel - Microsoft Word - Microsoft PowerPoint - Turnitin - Mendeley

4.7. Principios Éticos

Protección a las personas

Se respetó la identidad, privacidad y vulnerabilidad, de las personas que participaron en la investigación, es así que los participantes autorizaron para publicar sus nombres en el consentimiento informando, pero se respetó la dirección de su domicilio, número de celular. Por otra parte, se les informó que todos los datos que se logre recopilar serán únicamente para realizar el trabajo de investigación (ver anexo 4 y 5).

Libre participación y derecho a estar informado

Los participantes obtuvieron información referente a la investigación de estudio, es así que se pidió su colaboración de manera voluntaria, por esta razón se les otorgó un consentimiento informado para certificar de manera correcta su colaboración en trabajo de investigación, por ende, fue necesario la firma de los participantes y sus nombres, finalmente se pudo lograr las encuestas correspondientes (ver anexo 4).

Beneficencia y no maleficencia

Los representantes al aceptar participar en la investigación se les afirmó que al brindar información no les ocasionaría ningún daño, es por ello que se aseguró el bienestar de las personas que han contribuido con la investigación, respetando a la anonimidad de sus respuestas en las encuestas. Por otra parte, se le indicó que los datos recopilados, ayudaría a poder realizar la investigación de manera correcta, es así que indicamos los beneficios que se obtendría al incorporar el benchmarking en la micro y pequeña empresa para brindar servicios de calidad (ver anexo 6).

Cuidado de medio ambiente

En el estudio de investigación se realizó medidas para cuidar el medio ambiente, es por ello que las encuestas se realizaron a través de papel reciclable, también el trabajo de investigación se realizó con la luz solar para evitar encender la energía eléctrica.

Justicia

Se les trató con respeto y equidad a los participantes de la investigación, del mismo modo se les otorgó una copia del consentimiento informando, lo cual las dos partes (investigador y colaborador) tendrían ese mismo derecho de justicia, mediante ello se realizó el trabajo de investigación de una manera adecuada y sin conflictos, por ello ninguna de las dos partes se sintió afectada ni mortificada, es así que las preguntas fueron iguales para todos los representantes de la investigación (ver anexo 4)

Integridad Científica

La investigación se realizó sin modificar los datos recolectados de las encuestas, es así que la investigación se desarrolló con fuentes y datos confiables.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.

Datos Generales	n	%
Edad		
18-30 años	3	30.00
31-50 años	4	40.00
51 a más años	3	30.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	4	40.00
Femenino	6	60.00
Total	10	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	2	20.00
Primaria	2	20.00
Secundaria	2	20.00
Superior no Universitaria	0	0.00
Superior Universitaria	4	40.00
Total	10	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	8	80.00
Administrador	2	20.00
Total	10	100.00
Tiempo de desempeño en el cargo		
0 a 3 años	6	60.00
4 a 6 años	2	20.00
5 a más años	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
Tiempo en el rubro		
0 a 3 años	2	20.00
4 a 6 años	6	60.00
6 a más años	2	20.00
Total	10	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	2	20.00
6 a 10 trabajadores	4	40.00
11 a más trabajadores	4	40.00
Total	10	100.00
Vínculo familiar		
Familiares	4	40.00
Personas no Familiares	6	60.00
Total	10	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	8	80.00
Subsistencia	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

Tabla 3

Características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

Gestión de Calidad	n	%
Conocimiento del término de Gestión de calidad		
Si	4	40.00
No	3	30.00
Tiene poco conocimiento	3	30.00
Total	10	100.00
Técnicas de la gestión de calidad		
Benchmarking	2	20.00
Marketing	4	40.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 S	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Toma de decisiones	4	40.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
Dificultades del personal		
Poca iniciativa	2	20.00
Aprendizaje lento	4	40.00
No se adapta a los cambios	2	20.00
Desconocimiento del puesto	2	20.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	6	60.00
La evaluación	2	20.00
Escala de puntuaciones	2	20.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
La gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

Conocimiento de la técnica del benchmarking	n	%
Si	2	20.00
No	6	60.00
Tengo cierto conocimiento	2	20.00
Total	10	100.00
Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficiente		
Si es necesario	4	40.00
A veces es necesario	4	40.00
No es necesario	2	20.00
Total	10	100.00
Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para ser más eficiente		
Siempre	8	80.00
A veces	2	20.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente		
Si es necesario	6	60.00
A veces es necesario	4	40.00
No es necesario	0	0.00
Total	10	100.00
Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa		
Siempre	4	40.00
A veces	6	60.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El Benchmarking es primordial cuando se desea incursionar en un nuevo mercado		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019 *Concluye.*

fortalezas que necesita su empresa para implementar el Benchmarking	n	%
La cultura al cambio	0	0.00
Aprendizaje continuo	0	0.00
Competencia en el mercado	0	0.00
Todas	10	100.00
Ninguna	0	0.00
Total	10	100.00
Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

Edad: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la edad entre 31 a 50 años (tabla 1); este resultado coincide con la investigación de Vásquez, (2020) que afirma que el 50% de los representantes tiene entre 31 a 50 años, del mismo modo coincide con el estudio de Bravo (2019) el cual menciona que el 61% de los representantes tienen la edad de 31 a 50 años, también coincide la tesis de Herrera (2020) quien manifiesta que el 80% tienen entre 31 a 50 años de edad, así mismo coincide con el estudio de Díaz (2019) el cual señala que el 62% de los representantes tienen entre 30 a 50 años. Por lo tanto, esto demuestra que las micro y pequeñas empresas son lideradas por personas adultas, esto quiere decir que es favorable para la empresa, dado que cuentan con mayor conocimiento, experiencia y compromiso que se necesita para poder ser potencia en mercado, además las personas adultas desean sentirse satisfechos, realizados, orgullosos y reconocidos del trabajo que realizan, es así que a través de ello los representantes generan mayor rentabilidad y así mismo logran alcanzar un buen estatus económico.

Género: el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (tabla 1); este resultado coincide con la investigación encontrada por Bravo, (2019) señala que el 61% son del género femenino, también coincide con el estudio de Díaz, (2019) indica que el 62,5% de los representantes son de género femenino; así mismo coincide con la investigación de Mata, (2019) indica que el 75% de los representantes del género femenino. Pero contrasta la tesis de Vásquez (2020) que manifestó que el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son

género masculino. Los resultados indican que la mayoría de los representantes son del género femenino, porque poseen una personalidad activa, locuacidad, carisma, empatía, responsabilidad y mayor facilidad en cuanto a atención al cliente que logra cumplir con las expectativas de los consumidores, debido a que son perfeccionistas y valoran el trabajo, esto demuestra que las mujeres son emprendedoras y tienen mayor capacidad de liderar un negocio propio.

Grado de instrucción: El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios (tabla 1); este resultado coincide con lo encontrado por Vásquez (2020) quien indica que el 70% de los representantes tienen el grado superior universitario, también coincide con la tesis de Díaz (2019) el cual manifiesta que el 62,5% de los representantes tienen estudios superiores; así mismo coincide con el estudio de Mata, (2019) señalando que el 67% de los representantes tienen estudio superior universitario. Pero contrasta con la investigación de Bravo (2019) quien indica que el 48% solo tienen instrucción secundaria, También contrasta la tesis de Herrera (2020) que señala que el 86.57% de los representantes tienen estudios superiores no universitarios. Esto demuestra que la minoría de los representantes tienen estudios universitarios, porque muchos de ellos solo trabajan para tener un negocio, es así que no recopilan información, no analizan la competencia directa que son líderes en el rubro y no se plantean objetivos, lo que conlleva a tener ciertos inconvenientes en las empresas debido a que no tienen los conocimientos administrativos para dirigir micro y pequeñas empresas.

Cargo: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños de la micro y pequeña empresa (Tabla 1); este resultado coincide con la investigación de Bravo, (2019) que señala que el 61% de los representantes tienen el cargo de dueño,

de igual forma coincide con la investigación encontrada por Herrera (2020) el cual menciona que el 100% de las micro y pequeñas empresas son dueños de sus negocios; así mismo coincide con la tesis de Diaz, (2019) que manifiesta que el 85.5% de los representantes tiene el cargo de dueño de la empresa, así mismo coincide con la investigación de Mata, (2019) quien afirma que el 67% de los representantes son dueños de su propia empresa y por último coincide con la tesis de Vásquez (2020) el cual señala que el 50% de desempeña como dueño de su propio negocio. Por lo consiguiente los resultados demuestran que la mayoría de los representantes prefieren ser dueños de su propio emprendimiento porque se dedicarán a algo que les gusta y tendrán la responsabilidad de ver crecer su empresa, además tienen la facultad de evaluar y seleccionar a las personas que se van trabajar en la entidad es así que ellos pueden tomar la decisión de mejorar o cambiar los procesos de la microempresa, para generar mayor rentabilidad, mediante ello los dueños consiguen tener una buena calidad de vida.

Tiempo de cargo el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia de desempeño 0 a 3 años (Tabla 1); este resultado coincide con Bravo (2019) indicó que el 39% tiene una permanencia de desempeño de 0 a 3 años. Pero contrasta con los resultados de Vásquez (2020) que indica que el 60 % de los representantes tienen 7 a más años en el cargo, así mismo Herrera (2020) señaló que el 73.33% de los representantes tienen de 1 a 6 años de desempeño en el cargo. Este resultado demuestra que los dueños de las micro y pequeñas empresas tienen problemas al desempeñarse, lo cual puede significar un riesgo porque tienen poco tiempo realizando su labor en la empresa, estos problemas se originan por la falta de conocimientos administrativos que tienen los representantes, mediante ello no analizan

las deficiencias de la micro y pequeña empresa y por ello no otorgan un valor agregado en los productos y/o servicios que brinda la entidad.

Tabla 2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.

Tiempo en el rubro: el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro de 4 a 6 años (tabla 2); este resultado coincide con el estudio de Vásquez (2020) que indica que el 60% de los representantes tiene una permanencia en el rubro de 4 a 6 años. también coincide con la tesis de Bravo, (2019) que afirmó que el 78% de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el mercado de 0 a 6 años así mismo coincide la investigación encontrada por Herrera (2020) que indicó que el 73,33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un desempeño en el rubro de 1 a 6 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen estabilidad en el rubro, debido a que los dueños de las micro y pequeñas empresas seleccionen a su personal para que brinden mejor calidad de servicio; es así que a través de la permanencia, las empresas siguen logrando sus metas y objetivos, mediante ello el personal demuestra el conocimiento que tienen sobre la atención al cliente para seguir perenne en el rubro.

Número de trabajadores: el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 trabajadores (tabla 2). Este resultado coincide con la tesis de Díaz, (2019) que afirma que el 62.5% tienen de 0 a 10 trabajadores, también lo afirma la investigación de Mata, (2019) que señaló que el 67% cuentan con 6 a 10 trabajadores. Pero contrasta con la tesis de Vásquez (2020) que indicó que el 90% tienen 1 a 5 trabajadores, también con la investigación encontrado por Bravo (2019) que señala que tiene de 1 a 5 trabajadores

y con Herrera (2020) que indicó que el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. Los resultados demuestran que la minoría de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 trabajadores, Así mismo Uribe, Castagnola & Tello (2020) señala que las micro y pequeñas empresas está conformado por 1 a 10 trabajadores, esto ocasiona que los servicios que se otorgan a los clientes sea de menor rapidez el cual puede significar deficiencia en la atención al cliente, a través de estos problemas ocasionaría pérdidas financieras debido a que los clientes dejen de concurrir a la entidad, es así que la empresa perdería credibilidad y reputación por los servicios que brinda.

Vínculo familiar: el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas no familiares (tabla 2); este resultado coincide con Vásquez (2020) indicó que el 80% de las micro y pequeñas empresas trabajan con personas no familiares, También coincide con Bravo (2019) que indica que el 74% trabajan con personas no familiares. Pero contrasta con los resultados Díaz (2019) que indicó que el 75% de sus trabajadores son familiares y también contrasta con de Mata (2019) que señaló que el 75% tiene un vínculo familiar con sus trabajadores. Este resultado demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no desean trabajar con sus familiares, puesto que al realizar las tareas o funciones en la empresa ocurren conflictos, inconvenientes y mal entendido, lo que ocasionaría un mal clima laboral, es así que los trabajadores no se desempeñan de una manera correcta. Por esta razón, es favorable trabajar con personas que no tengan vínculo familiar porque separarían lo personal con lo laboral para brindar mejor calidad a sus clientes, mediante ello ayuda al surgimiento de las empresas.

Objetivo de creación; el 80% de las micro y pequeñas empresas ha sido creado para generar ingresos (tabla 2); este resultado coincide con Vásquez (2020) afirma que 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creados para generar ganancias. Este resultado coincide con Bravo (2019) indica que la finalidad de creación fue la de generar ganancia; (tabla 2); este resultado también coincide con Herrera (2020) señala que el 100% de las micro y pequeñas empresas demuestran que el motivo principal de creación es para generar ganancias, así mismo tiene similitud con Díaz, (2019) que afirma que el 100% tiene como objetivo generar rentabilidad, también lo afirma Mata, (2019), alega que el 100% de las micro y pequeñas empresas se creó para obtener rentabilidad. Los resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, crearon su negocio con finalidad de generar ingresos, a través del trabajo que realizan los empleados y el dueño de la empresa. Es por ello que buscan posicionarse en el mercado para tener mejor rentabilidad, por esta razón los dueños desean tener mayor solvencia en sus hogares, para tener una mejor calidad de vida.

Tabla 3. Determinar las características del benchmarking como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

Conocimiento del término de gestión de calidad: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre la gestión de calidad (tabla 3); este resultado coincide con la investigación encontrada por Vásquez (2020) que indicó que el 90,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el término gestión de calidad. Así mismo coincide con la tesis de Díaz (2019) que señaló que el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen

cierto conocimiento sobre el término gestión de Calidad, de igual manera coincide con estudio de investigación de Mata, (2019) que afirmó que el 50% conoce el termino gestión de calidad, Los resultados demuestran que la mayoría tienen conocimiento sobre gestión de calidad, sin embargo, según las encuestas realizadas solo el 40% conocen el término. Esto demuestra que según estudios realizados los representantes no tienen conocimiento profundo sobre la gestión de calidad, debido a que la mayor parte de los representantes no cuentan con una preparación universitaria y no buscan información para incorporar la calidad en sus empresas. Por este motivo, son pocas las empresas que cumplen con los estándares de calidad y por ello los trabajadores no realizan su labor de manera correcta.

Técnicas de gestión de calidad: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen la técnica del Marketing como una técnica moderna de gestión de calidad (tabla 3); este resultado contrasta con la investigación de Vásquez (2020) que señala que el 70% de los representantes conocen la atención al cliente como una técnica moderna, así mismo contrasta con la tesis de Diaz (2019) que indicó que 37,5% de los representantes conocen el benchmarking como técnica moderna de gestión de calidad. Esto demuestra que los representantes tienen conocimiento sobre otras técnicas, pero desconocen de la técnica moderna del benchmarking, puesto que los representantes no están capacitados sobre las nuevas técnicas que existe hoy en día, el cual es desfavorable para las entidades, pues no evalúa los procesos de las empresas que son líderes en el mercado, es así que las microempresas se atrasan porque desconocen sobre las tendencias, los procedimientos correctos que se debe realizar en las empresas.

Dificultades del personal: el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen un aprendizaje lento sobre la gestión de calidad (tabla 3); este resultado contrasta con la investigación encontrada por Vásquez (2020) el cual menciona que 60 % de los representantes no se adapta a los cambios. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, tiene dificultad para implementar la gestión de calidad, teniendo un aprendizaje muy lento, puesto que los representantes no realizan dinámicas que ayuden a los trabajadores a demostrar sus habilidades y destrezas; el cual perjudica a las empresas porque el personal no muestra todo su potencial y habilidades al momento de brindar un servicio de calidad a los clientes.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: el 60% de las micro y pequeñas empresas emplea la técnica de observación (tabla 3); este resultado coincide con la investigación encontrada por Vásquez (2020) el cual menciona que el 80 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas implementa la técnica de la observación. Este resultado demuestra que la mayoría de los representantes implementan la técnica de observación para medir el desempeño de su personal, es por ello que los trabajadores brindan un servicio con deficiencia, debido a que los dueños no implementan la evaluación en el momento en que los trabajadores desempeñan su labor en la microempresa, es por esta razón que las empresas no son competitivas en el rubro.

Gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio: el 60% de las micro y pequeñas empresas sostienen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. (tabla 3); este resultado coincide con la tesis de Vásquez (2020) que señala que el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del

negocio, también coincide con la investigación entrada por Mata (2019) que indica que el 100% considera que la gestión de calidad ayuda a cumplir sus objetivos y metas trazadas; así mismo coincide con el estudio de Díaz (2019) quien afirma que el 87.5% de la gestión de calidad si contribuye con la empresa. Esto demuestra que los representantes tienen conocimiento que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento de la micro y pequeña empresa; siendo muy importante porque gracias los sistemas de gestión de calidad y a la buena atención hacia a los clientes, los trabajadores desempeñan su labor con mayor productividad, mediante ello las empresas pueden brindar un servicio con mayor eficiencia y calidad.

Gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos: el 60% de las micro y pequeñas empresas afirma que la gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos (tabla 3); este resultado coincide con el estudio de Vásquez (2020) quien indicó que el 100% de los representantes consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar metas y objetivos, también coincide con la tesis de Díaz (2019) que señaló que el 87.5% ayuda la gestión de calidad a alcanzar metas y objetivos; también coincide con la investigación contrada por Mata (2019) que considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar metas. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio tienen en claro que la gestión de calidad ayuda a obtener buenos resultados en la empresa, es así que en base a la gestión de calidad se puede otorgar mejores productos y servicios, de esta manera ayuda a las empresas a cumplir con las necesidades del consumidor, permitiendo que la entidad consiga sus objetivos.

Conocimiento del benchmarking; el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conoce el significado del benchmarking (tabla 3); este resultado coincide con el estudio de Vásquez (2019) que señala que 60% que no conocen el significado

de la palabra benchmarking, pero contrasta con la investigación encontrada por Herrera (2020) quien indicó que 60% si conocen la técnica del benchmarking también coincide con la tesis de Diaz (2019) quien manifestó que 37.5% de los representantes conocen la técnica del benchmarking. Este resultado demuestra que la mayoría de los representantes tienen desconocimiento respecto al benchmarking, debido a que lo representantes no cuentan una información correcta sobre la variable de estudio, de manera que perjudica a la empresa al no conocer sobre los beneficios de implementar e incorporar el benchmarking en sus empresas, por esta razón es fundamental que antes de crear una nueva empresa, se debe capacitar e informarse sobre las nuevas técnicas de hoy en día.

Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficiente: el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas cree que es importante aprender de otras organizaciones (tabla 3); este resultado coincide con la tesis de Mata (2019) quien afirma que el 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que es necesario aprender de otras organizaciones para tener mejor eficiencia. Esto demuestra que cierta parte los representantes de las micro y pequeñas empresas desean aprender de otras organizaciones para que su empresa sea más eficiente, lo cual es muy útil porque ayuda a minimizar los errores que tiene la entidad, en base a ello la empresa puede brindar un mejor producto y/o servicio, así mismo través del benchmarking la micro y pequeña empresa también garantiza que los productos que van a ofrecer son calidad debido a que analizan los buenos procesos que realizan otras microempresas.

Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para ser más eficiente: el 80% de las micro y pequeñas empresas suelen comparar su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejor calidad de su empresa (tabla 3); este resultado coincide

con el estudio de Diaz (2019) el cual indica que el 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio toma como referencia de otras empresas los servicios, así mismo coincide con la investigación encontrada por Mata (2019) señala que el 83% de las micro y pequeñas empresas suelen comparar su servicio con otras micro y pequeñas empresas para obtener mejor calidad. Esto demuestra que la mayor parte de las micro y pequeñas empresas, compara sus servicios con diferentes entidades para obtener mejores resultados, es así que el benchmarking ayuda al crecimiento empresarial porque identifica las nuevas tendencias que existe en el mercado y los mejores procesos, así mismo el benchmarking ayuda a aumentar la competitividad empresarial, mediante ello la empresa se retroalimenta a través del análisis que realiza a otras empresas.

Usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente: el 60% de las micro y pequeñas empresas cree que es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas para aplicarlo en su negocio de manera eficiente (tabla 3); este resultado coincide con el estudio de Mata (2019) el cual afirma que el 83% de las micro y pequeñas empresas suelen comparar su servicio con otras micro y pequeñas empresas para obtener mejor calidad. Los resultados demuestran que la mayoría de los representantes, creen que las buenas prácticas de atención al cliente ayudan a brindar un mejor servicio porque es la base primordial para ofrecer mejor calidad, mediante ello se busca la perfección del negocio, esto ocasiona que las empresas utilicen las buenas prácticas de atención para los clientes se sientan cómodos con los servicios que se les brinda, es así que a través de los clientes satisfechos la empresa puede ser recocida por la buena atención.

Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa: el 60% de las micro y pequeñas a veces evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlo en su negocio (tabla 3); este resultado tiene coincide con la investigación de Mata (2019) que indica que el 75% evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para ser evaluados en su negocio, también coincide con la tesis de Diaz (2019) que indicó que el 50% de los representantes a veces evalúa el desempeño de otras micro y pequeñas empresas para aplicarlo en su negocio. Los resultados demuestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que al evaluar el desempeño de otra empresa ayuda a la entidad a reducir riesgos pues a través de la evaluación se verifica cuáles son los buenos procesos que se deben incorporar, es así que los representantes pueden elegir y adaptar excelentes procesos, así mismo se retroalimenta y se realiza mejoras en la micro y pequeña empresa.

El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado: el 60% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el benchmarking es primordial para las empresas que recién incursionan en el mercado (tabla 3); este resultado coincide con la investigación de Diaz (2019) quién señaló que el 50% de las micro y pequeñas empresas indican que el benchmarking es primordial para incursionar en el nuevo negocio, también coincide con el estudio de Vásquez (2020) que indica que el 90 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que el benchmarking si es primordial para ingresar al mercado. Este resultado demuestra que el benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado, puesto que se evalúa los procedimientos correctos que tienen otras micro y pequeñas empresas, mediante ello se obtiene información útil que logra que la empresa maximice los beneficios, además a través del benchmarking se analiza las

competencias que existe en el mercado, es así que mediante ello las empresas pueden ser mejor que las empresas líderes en el rubro.

Fortalezas que necesita su empresa para implementar el Benchmarking: el 100% de las micro y pequeñas empresas aplican la cultura al cambio, el aprendizaje continuo y competencia de mercado, como fortaleza que necesita su empresa para implementar el benchmarking (tabla 3); este resultado contrasta con el estudio de Vásquez (2020) quien indicó que el 70% aplican la cultura al cambio, también contrasta con la tesis de Diaz (2019) que indica el 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican el aprendizaje continuo como fortaleza que necesita su empresa para implementar el benchmarking, así mismo contrasta con el estudio encontrado por Mata (2019) quién indica que el 37.5% aplican el aprendizaje continuo. Esto demuestra que la fortaleza que necesita la micro y pequeña empresa es el aprendizaje continuo, la cultura al cambio y competencia en el mercado, esto se basa a la poca información que tienen los representantes sobre la variable del benchmarking, así mismo a la falta de un profesional capacitado en administración que identifique los errores que comete la empresa para incorporar el benchmarking.

Un buen uso del Benchmarking aumenta la rentabilidad: el 80% de las micro y pequeñas empresas afirma que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente, (tabla 3); este resultado coincide con la tesis de Vásquez (2020) que señala que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente, también coincide con el estudio encontrado por Diaz (2019) quien señala que el 50% considera que el buen uso de la técnica del benchmarking si permitiría a la empresa ser más eficiente. Los resultados demuestran que al hacer un buen uso del benchmarking permite que la empresa sea más eficiente, obteniendo mejores resultados; también lo indica Barragán

(2015) que afirma que el benchmarking es una técnica que busca que las organizaciones estén atentos a las tendencias, mejores procesos obteniendo un crecimiento de las organizaciones, por lo tanto el benchmarking ayuda a que las empresas crezcan y sean potencia en el mercado a través de la gestión de calidad.

El benchmarking permite a la empresa ser eficiente: el 60% de las micro y pequeñas empresas indica que el benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa (tabla 3); este resultado coincide la investigación de Vásquez (2020) el cual menciona que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa, también coincide la tesis de Olivera (2019) que señala que el 100% considera que el Benchmarking si aumenta la rentabilidad de la empresa. Este resultado demuestra que los representantes tienen en claro la importancia de la técnica del benchmarking para obtener mayor rentabilidad, esto quiere decir que es favorable para las micro y pequeñas empresas dado que la técnica administrativa ayuda a generar mayor rentabilidad y mejores beneficios en las empresas, es así que el benchmarking es la clave para que las empresas realicen buenos procesos internos además ayuda a ser más eficiente en cuanto al servicio que brindan los trabajadores de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son dueños de su propio negocio siendo liderados por el género femenino, teniendo una permanencia en el cargo de 0 a 3 años. La minoría tienen la edad de 31 a 51 años y tienen estudios superiores, lo cual se determina que los representantes tienen cierta permanencia en el cargo, pero no tienen información necesaria para identificar errores, analizar mejores soluciones y alternativas para un mejor rendimiento de la empresa, es así que es fundamental que los representantes liderados por el género femenino tengan conocimiento sobre la variable de estudio debido a que existe mayor competencia en el mercado.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo generar ganancia, es por ello que no tienen vínculo familiar con sus trabajadores, logrando tener un tiempo de 4 a 6 años en el rubro. La minoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. Esto quiere decir que las micro y pequeñas empresas se crearon con el objetivo de generar ingresos y obtener un buen estatus económico. De esta manera es fundamental tener una permanencia en el rubro para brindar mejor calidad de servicio, con la finalidad de que la empresa sea competitiva a través de la técnica del benchmarking que ayuda a comparar los procesos internos de diferentes empresas.

La totalidad de los representantes considera que las empresas necesitan todas las fortalezas (La cultura al cambio, aprendizaje continuo y competencia en el mercado) para implementar el benchmarking. La mayoría de los representantes utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento personal, también indica que la gestión de calidad ayuda a contribuir con el rendimiento, logrando alcanzar metas y objetivos. Por otra parte, los representantes desconocen el significado del benchmarking, pero

compara su servicio con otra micro y pequeña empresa indicando que es necesario usar como modelo las buenas prácticas para aplicarlo en el negocio, señalando que a veces es necesario evaluar el desempeño de las micro y pequeñas empresas, es por ello que indicaron que el benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo negocio, mostrando eficiencia y rentabilidad en las empresas. Finalmente, la minoría tiene conocimiento sobre el termino de gestión de calidad, conociendo así la técnica de marketing y toma de decisiones, por otra parte, señala que el personal tiene un aprendizaje lento para implementar la gestión de calidad. Por esta razón es fundamental que los representantes conozcan e implementen la variable de gestión de calidad y benchmarking en las micro y pequeñas empresas, siendo así una herramienta de gestión que ayuda a las empresas a ser competitivo y líder en el rubro mediante la calidad de sus productos y/o servicios que brinda la micro y pequeña empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Facilitar herramientas que les ayuden a desenvolverse de forma oportuna con los clientes, brindando charlas e inducciones al personal, que les permita sentirse cómodos en el trabajo para que puedan desenvolverse de una forma correcta; de esta manera se logra que el personal ponga en práctica los buenos procesos dentro de la empresa y muestre mayor productividad de lo aprendido.

Incorporar la técnica de evaluación para medir el desempeño del personal, de este modo ayuda a analizar los procedimientos que realizan los trabajadores al momento de brindar un servicio, mediante ello garantiza mejorar las habilidades y actitudes de los trabajadores para ser más eficientes, cumpliendo las expectativas y las necesidades de los clientes.

Contratar a un personal capacitado que implemente el benchmarking en la micro y pequeña empresa, el cual ayudará a minimizar los errores, pues a través de los procesos, estudios y análisis que se realiza a diferentes empresas competitivas garantiza una mejor eficiencia en el negocio, así mismo es necesario compartir información con los trabajadores para que tengan conocimiento e información sobre la importancia del benchmarking.

Incorporar el benchmarking interno, genérico y competitivo, para mejorar los buenos procedimientos en la empresa, lo cual es necesario que los representantes tengan claro que el benchmarking no es copia si no son procesos que se adaptan a la empresa para mejorar el procedimiento empresarial, por ello es necesario identificar los errores que se deben cambiar y retroalimentar a través de las buenas prácticas de otras empresas y

así mismo poder adaptarlas, por otro lado, también es importante realizar un seguimiento de evaluación a las empresas competitivas para garantizar mejores resultados

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayra, N. (2016). *Benchmarking y la Calidad de Servicio de los Restaurantes en la Ciudad de huánuco-2016*. [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/139>
- Barragán, A. (2015). *Merca2.0 Definiciones entender benchmarking puede hacer marca*. <https://www.merca20.com/3-definiciones-entender-benchmarking-puede-hacer-marca/>
- Bravo, V. (2019). *La gestión de calidad con el uso de benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la Avenida José Leal del distrito de Lince, 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11741>
- Burgos, D. (2017). *Desarrollo Del Sistema De Gestión De Calidad En El Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015 Y La Norma Técnica Colombiana Ntsusna 008*. [Universidad Libre de Colombia]. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>
- ComexPerú. (2017). *Situación de las mype en 2017. muchos retos en el camino*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Córtés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=76>
- Díaz, C. (2019). *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*. [Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8291>

- Espinoza, R. (2017). *Benchmarking*
<https://robertoespinoza.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>
- Gómez, T. (2018). *Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Conforme A La ISO 9001:2015 Para El Restaurante “Casa Vieja” Ubicado En La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica De Chimborazo].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Editorial Tutor Formación.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=55>
- Guarneros, J. (2012). *Grandes Pymes*.
<https://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequenas-y-medianas-empresas-2/>
- Gutiérrez, G. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurantem Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Hernández, C, & Cano , M. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3577>
- Herrera, K. (24 de 01 de 2020). *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza, casco urbano de Chimbote, año 2018*. [Tesis de grado, Universidad católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15820>
- Informe Industrial. (2019). pymes.
http://www.informeindustrial.com.ar/verNota.aspx?nota=Las%20PyMES%20en%20el%20desarrollo%20de%20la%20econom%C3%ADa%20argentina___169

- Instituto Nacional de Calidad. (2017). Inacal:
<https://www.inacal.gob.pe/normalizacion/noticia/empresassinsistemadegestion>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/39415?page=179>
- Mata, R. (2019). *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de comidas criolla, Av Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10311>
- Ministerio de Desarrollo e inclusión social. (2018). *Mypes contribuyen al crecimiento de la economía nacional*.
<http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2016). *Registro de la remype*:
<http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-promocion-del-empleo/remype/sobre-el-registro-remype/>
- Ortega R., Castillo, J. & Damartini, F. (2014). *Micro, Pequeñas y Medianas Empresas* (Primera Edición ed.). (E. E. S.A.C, Ed.) Lima, Perú: cinco S.A.
- Redacción en español. (2016). Ventajas y desventajas del Benchmarking para la internacionalización de tu negocio.
https://internacionalmente.com/ventajas-y-desventajas-del-benchmarking/#5_ventajas_y_desventajas_del_benchmarking_que_deberias_grabarte
- Samaniego, J. (2018). *Las pymes son clave en el tejido empresarial*. Hablemos de empresas.
<https://hablemosdeempresas.com/pymes/que-es-una-pyme/>

- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *lex - revista de la facultad de derecho y ciencia política*, 204. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Uriarte, J. (27 de 09 de 2017). *Calidad Total*.
<https://www.caracteristicas.co/calidad-total/>
- Uribe, Y., Castagnola , J. & Tello, C. (2020). *Las MYPES: impacto en el desarrollo economico peruano*. Tecnocientifica Americana.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/174250?page=66>
- Vasquez, J. (2020). *Gestión de calidad y benchmarking como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, distrito de Trujillo, 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17414>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

N	Actividades	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
		AÑO 2019								AÑO 2020				AÑO 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación de proyecto por el jurado de investigación			x													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x	x								
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x								
11	Redacción del pre-informe de investigación									x	x	x	x				
12	Reacción del informe final													x			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x	
15	Redacción del artículo científico																x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% 0 Numero	Total (S%)
- Suministros			
- Impresiones	0.30	42	12.60
- Fotocopias	0.20	12	2.40
- Empastado			
- Papel Bond A-4 (500) hojas	15.00	1	15.00
- Lapiceros	5.00	2	1.00
- Servicios	5.00	2	10.00
- Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub-Total			91.00
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar Información	5.00	1	5.00
Sub-Total			5.00
Total de Presupuesto desembolsable			91.00
Total de Presupuesto desembolsable(universidad)			
Categoría			
- Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte Informático (Módulo de investigación del ERP university - MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub-Total			400.00
Recurso Humano			
Asesoría personalizada (5 Horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub-Total			252.00
Total de presupuesto no Desembolsable			652.00
Total (S%)			

Anexo 3: Registro de la micro y pequeña empresa

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO										02/08/2018 10:58:55	
N° Licencia	Fecha Licencia	Contribuyente	RUC	Nombre Comercial	Dirección de Establecimiento	GIRO	Monto de Pago	Área	Estado		
0003-2017	03/01/2017	RESTAURANT E INVERSIONES OBREGON S.R.L.	20601478369	CUYES OBREGON	JR. JOSE BALTA N° 907 MZ. G LTE. 33 P.J. EL PROGRESO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	225,94	214,34	VIGENTE		
0010-2017	08/01/2017	ZUNICO MARINOS MIGUEL ANGEL	10489148370	DON ITALO PESCADOS Y MARISCOS	PSJE. DIONICIO DERTEANO N° 285 MZ. Q LTE. 25 P.J. BOLIVAR ALTO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	89,00	VIGENTE		
0011-2017	08/01/2017	INSIGNARES URDANETA, MOIRA DEL PILAR	15589168621	LOS MARACUCHOS DE MOIRA	AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE N° 302 CASCO URBANO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	10,00	VIGENTE		
0013-2017	08/01/2017	VILLANUEVA HUAMANCONDOR PORFIRIO	10072348718	POLLOS A LA BRASA "DON LUCHO"	JR. JOSE BALTA N° 1085 MZ. H LTE. 11 P.J. EL PROGRESO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	91,90	VIGENTE		
0014-2017	09/01/2017	AGUIRRE NAVEDA, EDGARDO MAVILO	10417423851	RESTAURANT THE 80'S	JR. ENRIQUE PALACIOS N° 188 CASCO URBANO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	19,40	VIGENTE		
0016-2017	09/01/2017	LOPEZ GUZMAN JHON POVER	10402149834	EMBARCADERO 28	JR. LIMA N° 105 MZ. E' LTE. 50 P.J. FLORIDA BAJA	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	231,68	218,83	VIGENTE		
0017-2017	10/01/2017	CHAPONAN SANTAMARIA JUANA	10178078249	CEVICHERIA "DE LA PATADA"	AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE N° 720-C CASCO URBANO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	42,00	VIGENTE		
0019-2017	10/01/2017	OBLITAS CARRASCO ABEL	10430859917	LENA & SABOR	AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE N° 384 2DO PISO CASCO URBANO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	45,00	ANULADO		
0038-2017	18/01/2017	SANCHEZ CADILLO ALEIDA AURORA	10411825610	POLLERIA PIERO'S CHICKENS	JR. UNION N° 637 MZ. G LTE. 18 P.J. MIRAMAR ALTO	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	78,77	VIGENTE		
0041-2017	19/01/2017	VILLEGAS SANTOS LILIANA ELIZABETH	10431503153	RESTAURANT CEVICHERIA LA CHINITA	PROLG. MALECON GRAU SIN LITE. B URB. LA CAI FTA	, Restaurantes y otros servicios de comidas móviles	117,05	30,00	VIGENTE		

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)
..... SONIA VALDERRAMA VILCRES

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Ugocho Roberto Lujano</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>9:40 PM</u> Hora
<u>Sonia Valderrama Vilcres</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>9:40 PM</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Perez Pobles, Anaís Susy

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

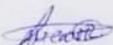
Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulrich Roberto Lixero

Nombre del estudiante
investigador



Firma del estudiante
investigador

9/10/19

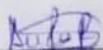
Fecha

10:00 P.M.

Hora

Anaís Susy, Perez

Nombre del representante de
la empresa



Firma del representante
de la empresa

9/10/19

Fecha

10:00 P.M.

Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

JOSE LUIS ESPINOZA AGUILAR

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulrich Roberto Lujano
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

10/09/19
Fecha

12:20 PM
Hora

JOSE LUIS ESPINOZA AGUILAR
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

10/09/19
Fecha

12:20 PM
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Cecilio Benites

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulcho Roberto Wera
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19
Fecha

7:50 PM
Hora

Cecilio Benites
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19
Fecha

7:50 PM
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

..... Josue Sanchez Ayala

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulcho Roberto Liceiro
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19 09:34 PM
Fecha Hora

Josue Sanchez Ayala
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19 09:34 PM
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

..... Leslie Castillo Rojas

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Ulcho Roberto Lucero</u>	<u>[Firma]</u>	<u>09/10/19</u>	<u>10:55 AM</u>
Nombre del estudiante investigador	Firma del estudiante investigador	Fecha	Hora

<u>Leslie Castillo Rojas</u>	<u>[Firma]</u>	<u>09/10/19</u>	<u>10:55 AM</u>
Nombre del representante de la empresa	Firma del representante de la empresa	Fecha	Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Maria Isabel Colopulichez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Llucho Retuerto Lucero

Nombre del estudiante
investigador



Firma del estudiante
investigador

09/10/19

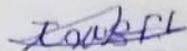
Fecha

10:25 AM

Hora

Maria Isabel Colopulichez

Nombre del representante de
la empresa



Firma del representante
de la empresa

09/10/19

Fecha

10:25 AM

Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Victor Robles Peier

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

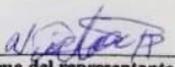
Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<i>Llucho Reuerto Lucero</i>		09/10/19	7:38 PM
Nombre del estudiante investigador	Firma del estudiante investigador	Fecha	Hora

<i>Victor Robles Peier</i>		09/10/19	7:38 PM
Nombre del representante de la empresa	Firma del representante de la empresa	Fecha	Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Edith Soria Lozano.....

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulcho Roberto Lucero
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19
Fecha

10:40:AM
Hora

Edith Lozano
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19
Fecha

10:40:AM
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Carito Cobian

Carito'S

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Benchmarking** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ulises Roberto Lucero
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19
Fecha

9:05 PM
Hora

Carito Cobian M.
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19
Fecha

9:05 PM
Hora

Anexo 5: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Caracterización del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2019. Para obtener el título de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione:

GENERALIDADES

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Edad

18-30 años

31-50 años

51 a más años

Género

Masculino

Femenino

Grado de Instrucción

Sin instrucción

Primaria

Secundaria

Superior no Universitaria

Superior Universitaria

Cargo que desempeña

Dueño

Administrador

Tiempo de desempeño en el cargo

0 a 3 años

4 a 6 años

7 a más años

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

Número de Trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no Familiares

Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce usted el término de Gestión de calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

11. Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 S
- e) Outsourcing
- f) Toma de decisiones
- g) Otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implantación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

15. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?

- a) Si
- b) No

2.2 REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: BENCHMARKING

16. ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

17. ¿Cree usted que es importante aprender de otras organizaciones para ser más eficiente?

- a) Si es necesario
- b) A veces es necesario
- c) No es necesario

18. ¿Usted suele comparar su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejorar la calidad de su empresa?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

19. ¿Cree usted que es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas para aplicar en su negocio de manera eficiente?

- a) Si es necesario
- b) A veces es necesario
- c) No es necesario

20. ¿Usted evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlo en su negocio?

- a) siempre
- b) A veces
- c) Nunca

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

- a) Si
- b) No

22. ¿Qué tipo de fortaleza considera que necesita su empresa para implementar el Benchmarking?

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

23. ¿Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?

a) Si

b) No

24 ¿El Benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa?

a) Si

b) No

Anexo 6: Hoja de Tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años		3	30.00
	32-50 años		4	40.00
	51 a más años		3	30.00
	Total	-	10	100.00
Genero	Masculino		4	40.00
	Femenino	-	6	60.00
	Total	-	10	100.00
Grado de Instrucción	Sin instrucción		2	20.00
	Primaria		2	20.00
	Secundaria		2	20.00
	Superior no Universitaria	-	0	0.00
	Superior Universitaria		4	40.00
	Total	-	10	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	-	8	80.00
	Administrador		2	20.00
	Total	-	10	100.00
Tiempo de desempeño en el cargo	0 a 3 años	-	6	60.00
	4 a 6 años		2	20.00
	5 a más años		2	20.00
	Total	-	10	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo en el rubro	0 a 3 años	-	2	20.00
	4 a 6 años		6	60.00
	6 a más años		2	20.00
	Total	-	10	100.00
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores		2	20.00
	6 a 10 trabajadores		4	40.00
	11 a más trabajadores		4	40.00
	Total	-	10	100.00
Vínculo Familiar	Familiares		4	40.00
	No familiares	-	6	60.00
	Total	-	10	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	-	8	80.00
	Subsistencia		2	20.00
	Total	-	10	100.00

Características del benchmarking como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
Conocimiento del término de Gestión de calidad	Si		4	40.00
	No		3	30.00
	Tiene poco conocimiento		3	30.00
	Total	-	10	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking		2	20.00
	Marketing		4	40.00
	Las 5S	-	0	0.00
	Outsourcing	-	0	0.00
	Toma de Decisiones		4	40.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
Dificultades del personal	Poca Iniciativa		2	20.00
	Aprendizaje Lento		4	40.00
	No se adapta a los cambios		2	20.00
	Desconocimiento del puesto		2	20.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	-	6	60.00
	La evaluación		2	20.00
	Escala de puntuaciones		2	20.00
	Evaluación de 360°	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	-	6	60.00
	No		4	40.00
	Total	-	10	100.00
Gestión de calidad ayuda alcanzar metas y objetivos	Si	-	6	60.00
	No		4	40.00
	Total	-	10	100.00
Conoce la técnica del benchmarking	Si		2	20.00
	No	-	6	60.00
	Tengo cierto conocimiento		2	20.00

	Total	-	10	100.00
Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficientes	Si es necesario		4	40.00
	A veces es necesario		4	40.00
	No es necesario		2	20.00
	Total	-	10	100.00
Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para ser más eficiente	Siempre	-	8	80.00
	A veces		2	20.00
	Nunca	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
Cree que es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente	Si es necesario	-	6	60.00
	A veces es necesario		4	40.00
	No es necesario	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa	Siempre		4	40.00
	A veces es necesario	-	6	60.00
	No es necesario	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado	Si	-	6	60.00
	No		4	40.00
	Total	-	10	100.00
Fortaleza que necesita su empresa para implementar el benchmarking	La cultura al cambio	-	0	0.00
	Aprendizaje continuo	-	0	0.00
	Competencia en el mercado	-	0	0.00
	Todas	-	10	100.00
	Ninguna	-	0	0.00
	Total	-	10	100.00
Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente	Si	-	8	80.00
	No		2	20.00
	Total	-	10	100.00
El benchmarking aumenta la rentabilidad de la empresa	Si	-	6	60.00
	No		4	40.00
	Total	-	10	100.00

Anexo 7.

FIGURAS

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Chimbote, 2019.

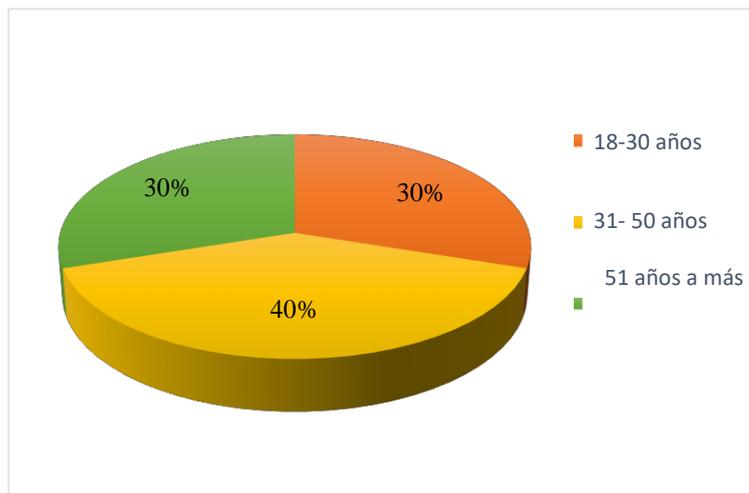


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

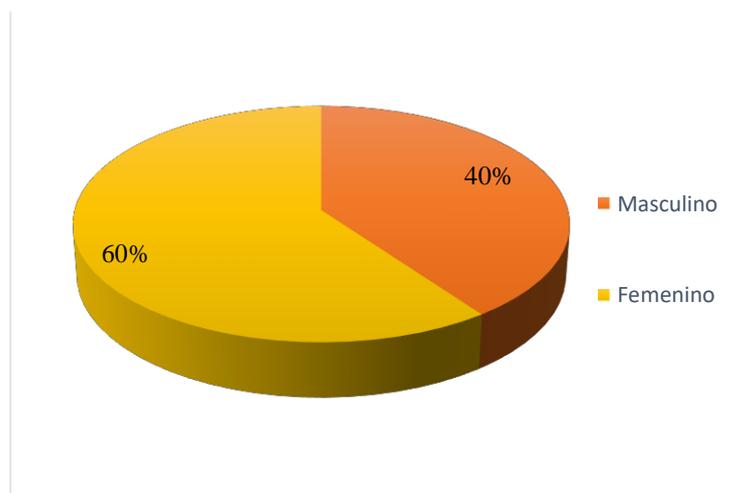


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

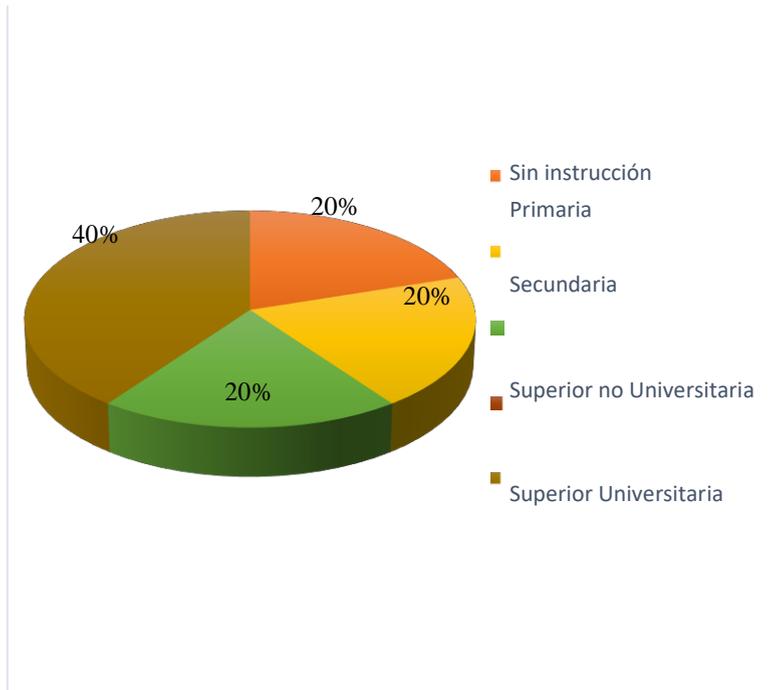


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

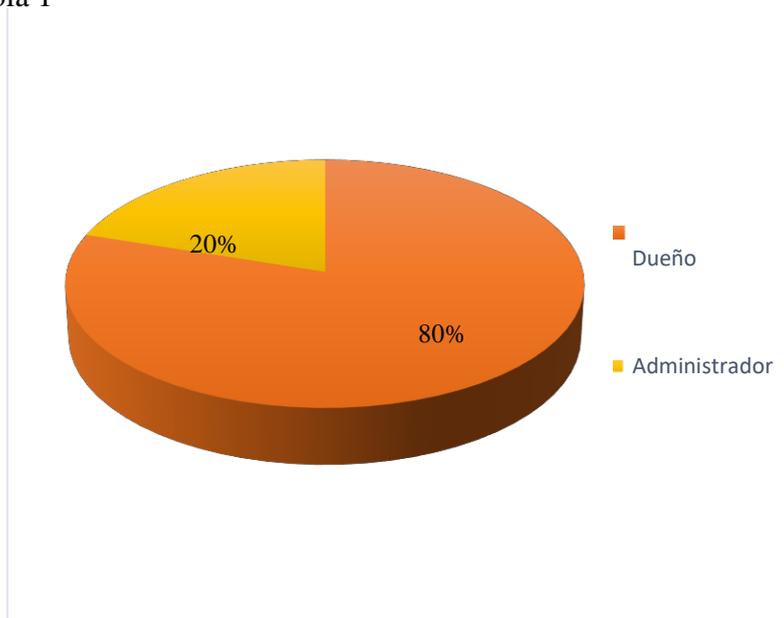


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

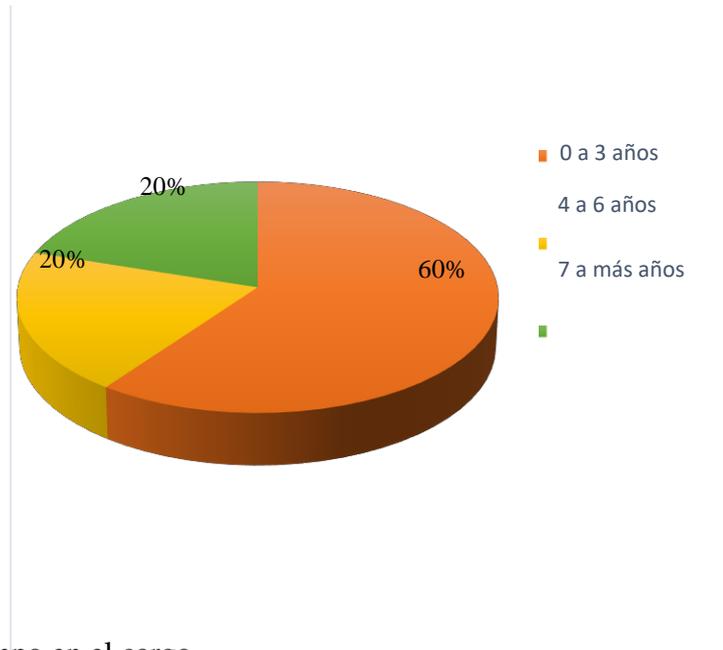


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019.

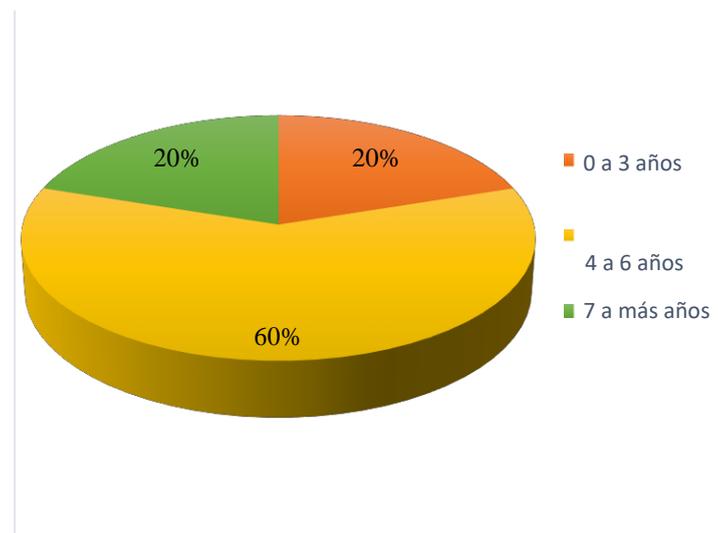


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente. Tabla 2

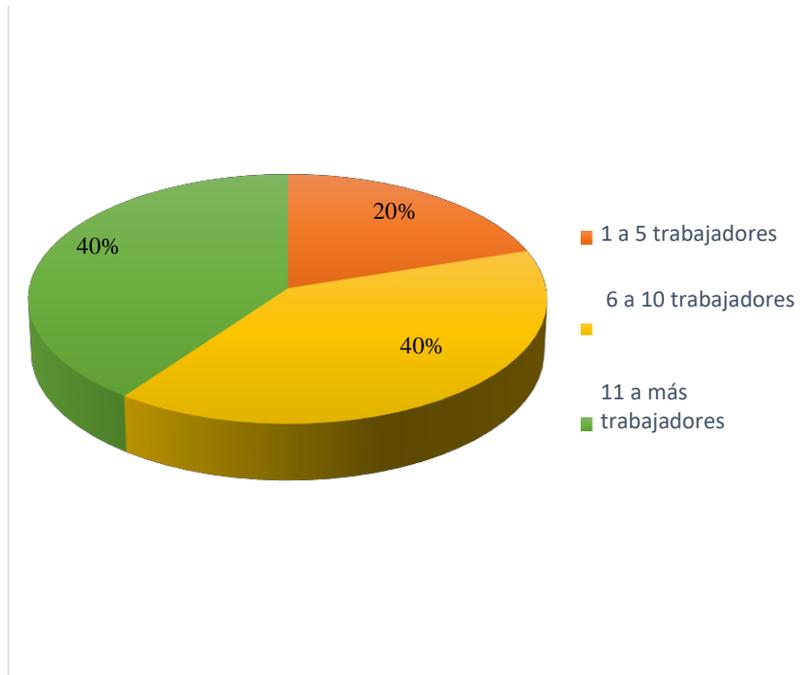


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

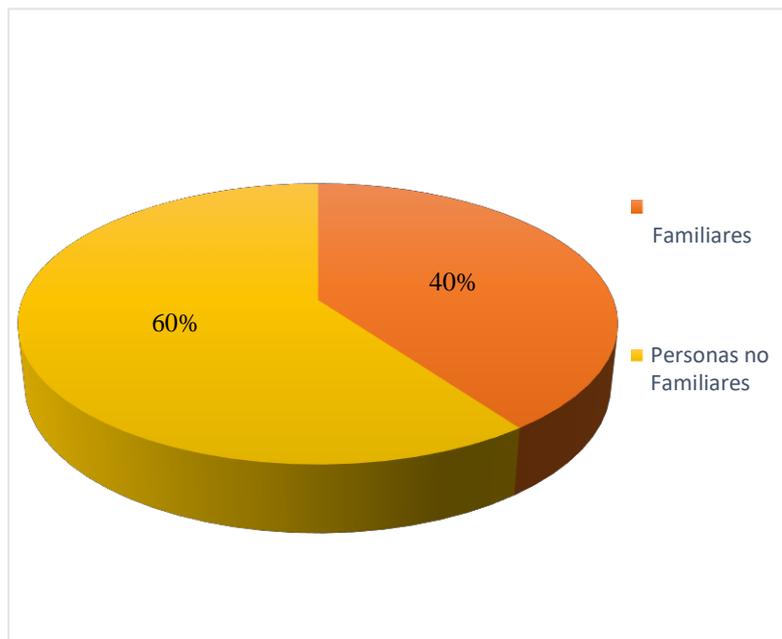


Figura 8. Vínculo Familiar

Fuente. Tabla 2

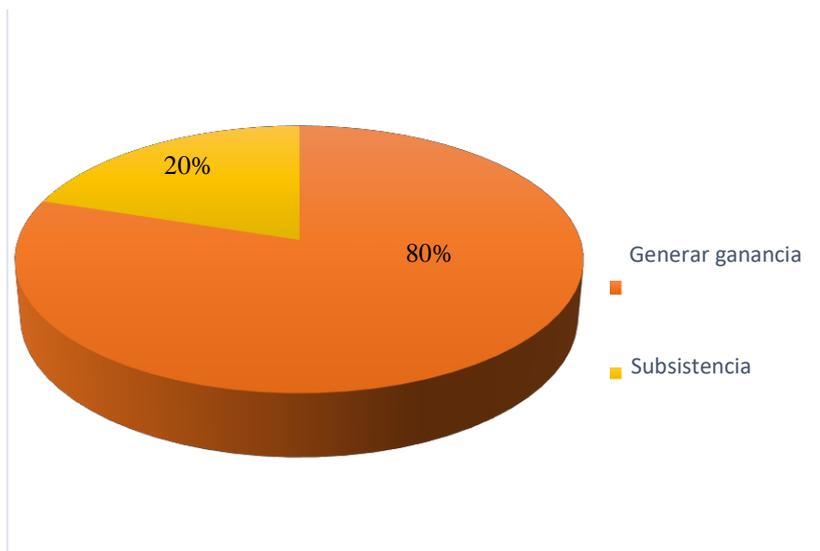


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

Características del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito Chimbote, 2019

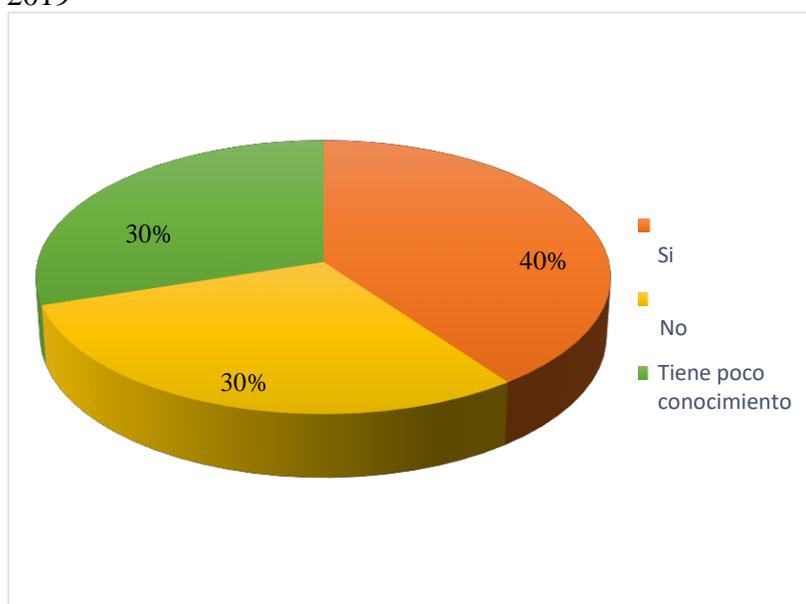


Figura 10. Conocimiento del término de Gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

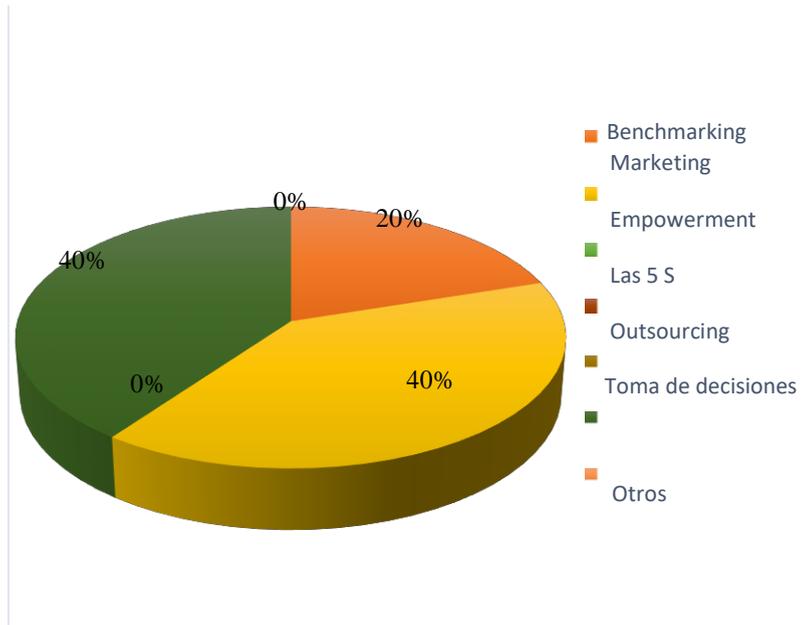


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

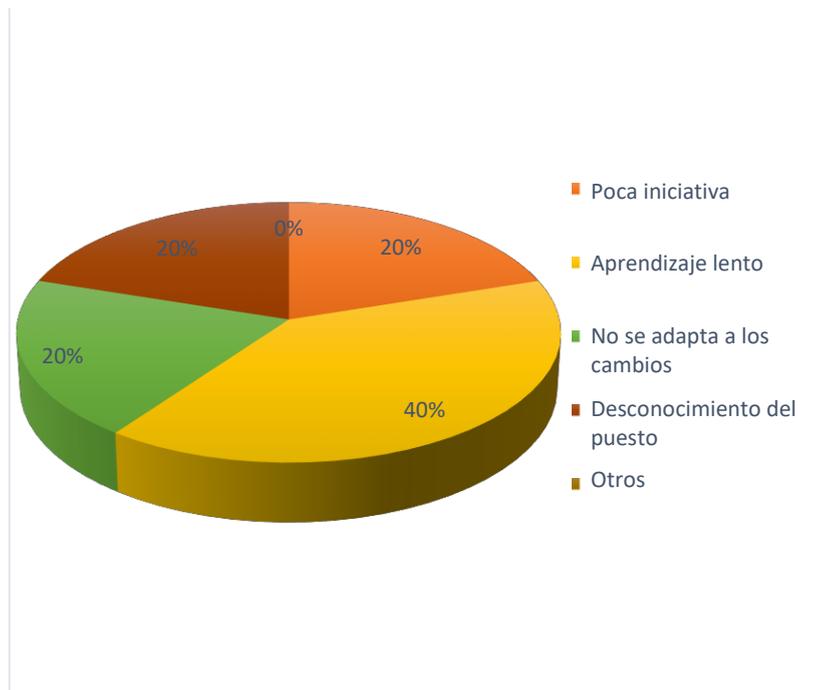


Figura 12. Dificultades del personal

Fuente. Tabla 3



Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

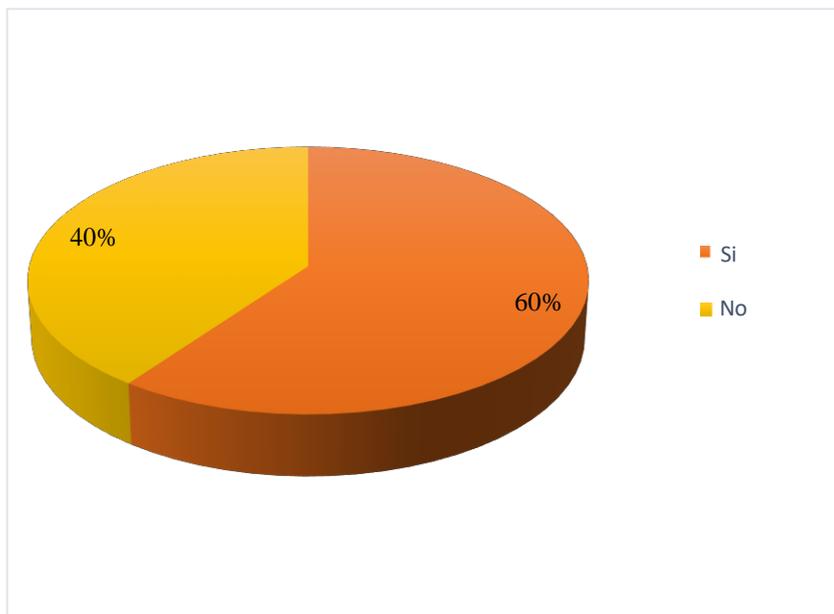


Figura 14. Gestión de calidad en el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

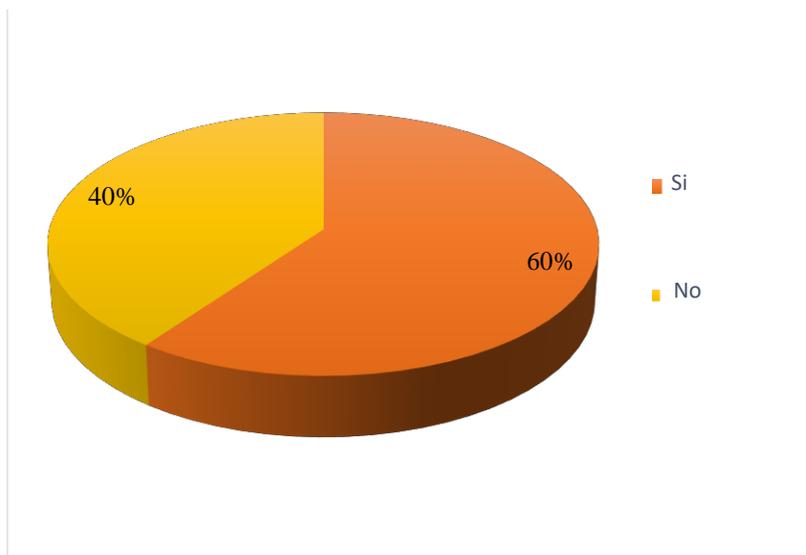


Figura 15. Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas

Fuente. Tabla 3

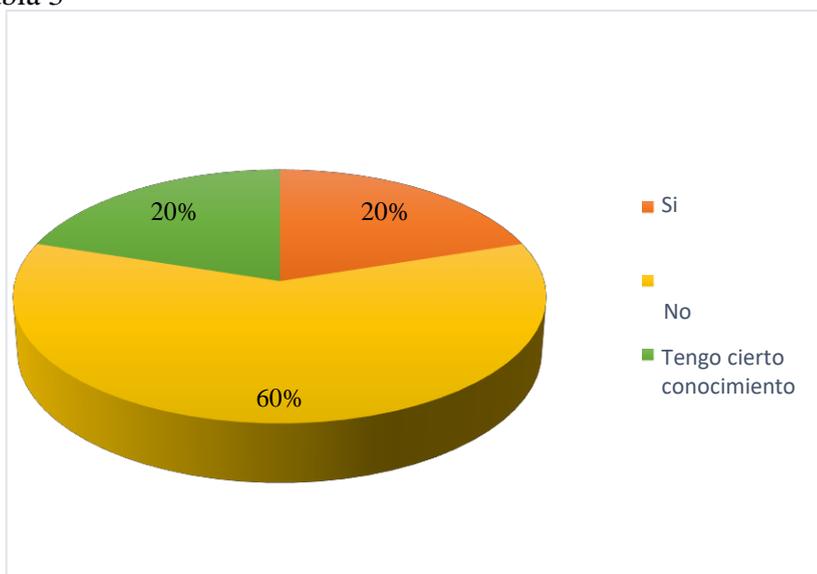


Figura 16. Conocimiento de la técnica del benchmarking

Fuente. Tabla 3

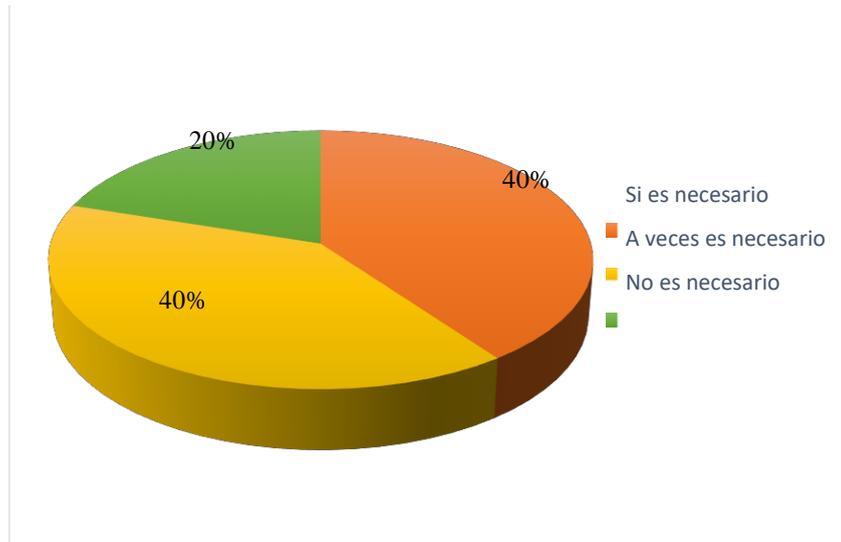


Figura 17. Importancia de aprender de otras organizaciones para ser más eficiente

Fuente. Tabla 3

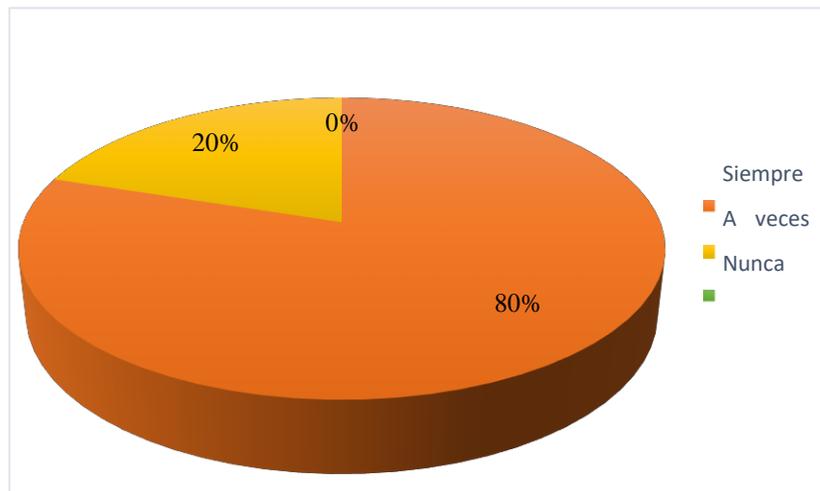


Figura 18. Compara su servicio con otra micro y pequeña empresa para ser más eficiente

Fuente. Tabla 3

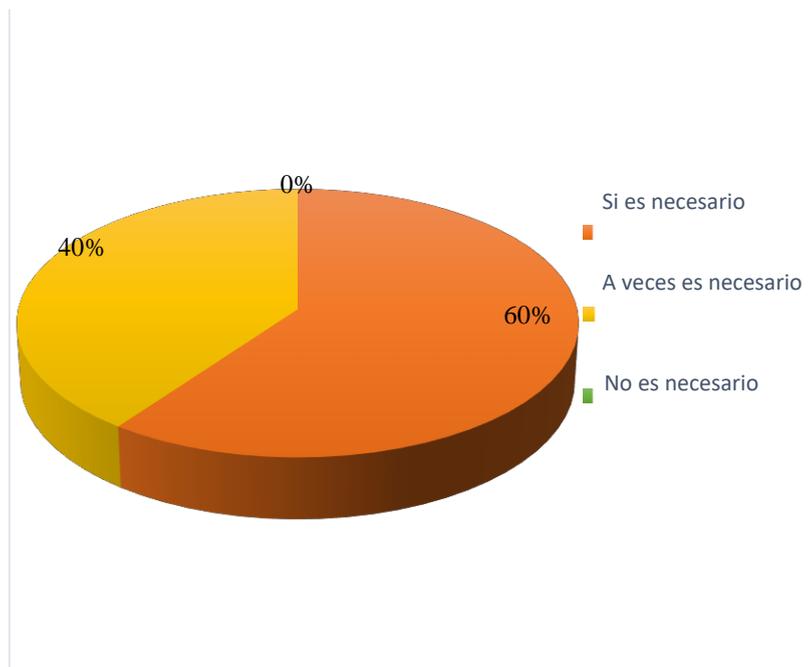


Figura 19. Cree que es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente

Fuente. Tabla 3

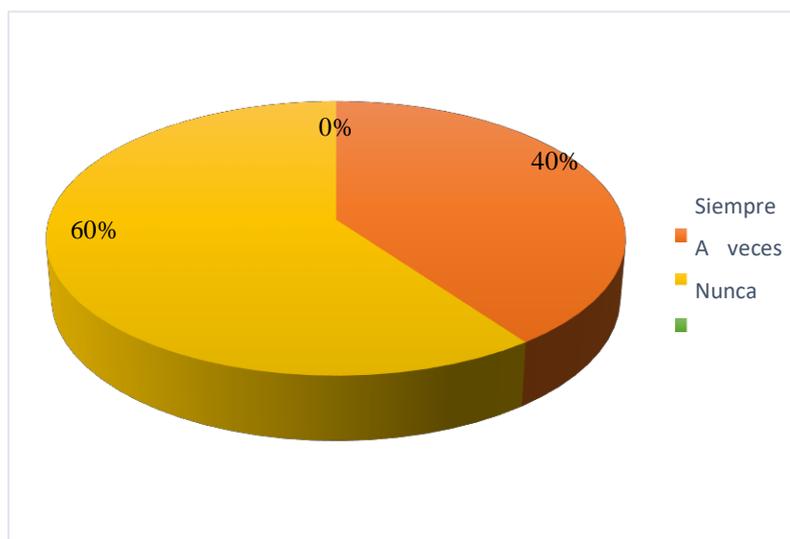


Figura 20. Evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 3

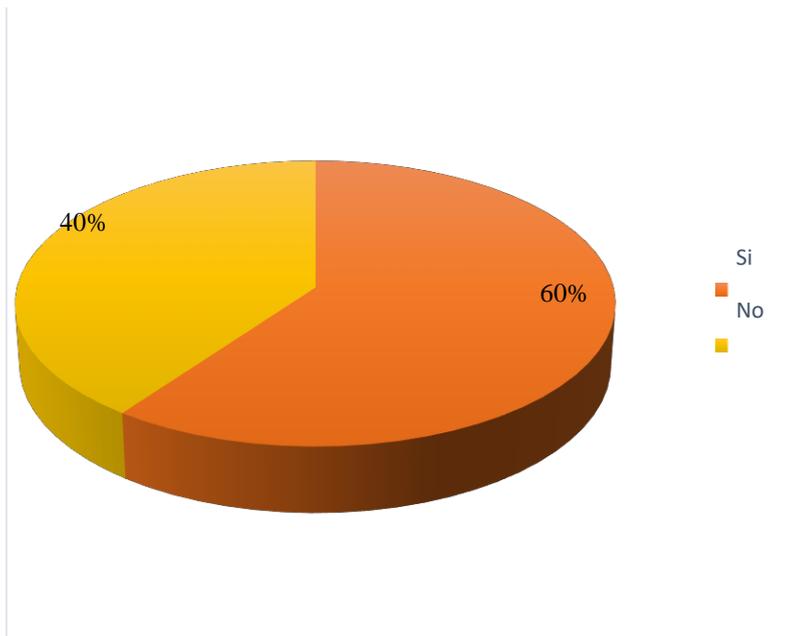


Figura 21. El Benchmarking es primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado

Fuente. Tabla 3

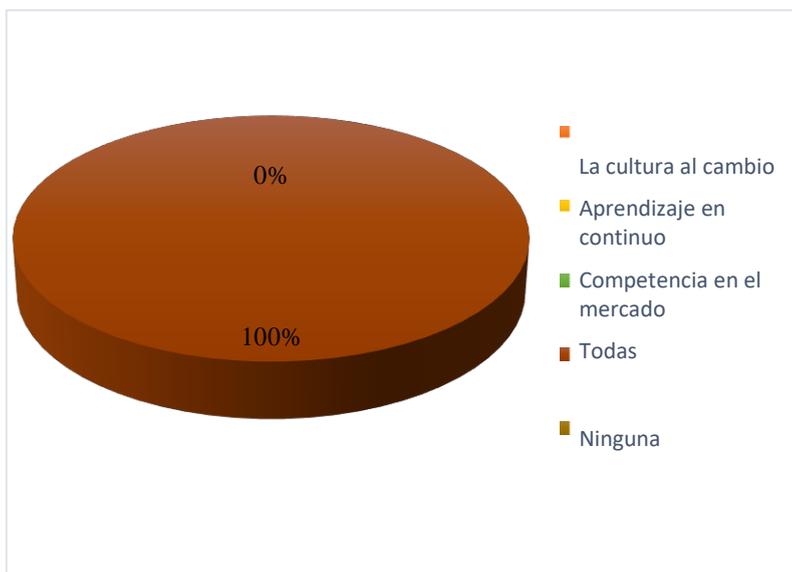


Figura 22. Fortalezas que necesita su empresa para implementar el Benchmarking

Fuente. Tabla 3

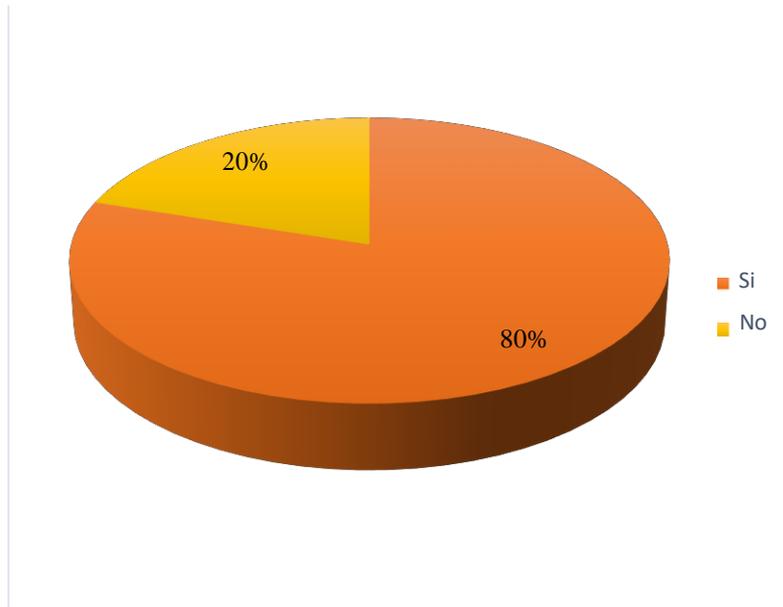


Figura 23. Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente
 Fuente. Tabla 3

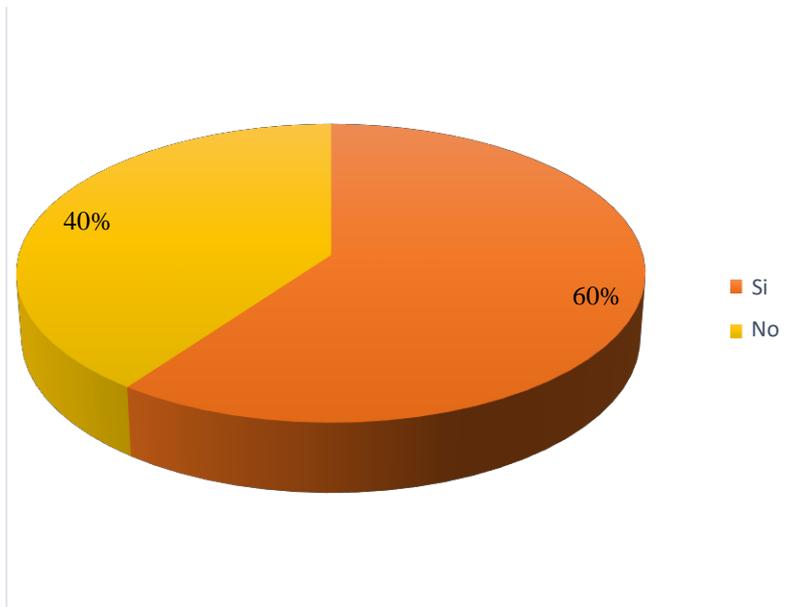


Figura 24. El Benchmarking aumenta la rentabilidad
 Fuente. Tabla 3

CARACTERIZACIÓN DEL BENCHMARKING COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo