



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

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 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Br. Mata Barrios Ruth Noemi

**ASESOR:**

Dr. Reinerio Centurion Medina

**CHIMBOTE-PERU**

**2019**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios porque es el quien me da la sabiduría e inteligencia necesaria para seguir en este camino el cual empecé, atravesando cada obstáculo que se me presento en el camino, pero siempre teniendo su guía, respaldo y siendo iluminada para avanzar sin mirar atrás

También a mis padres por acompañarme en esta época universitaria, por ser una pieza importante en mi camino, sus ánimos y sobre todo su apoyo incondicional, por darme la oportunidad de hacer mis sueños realidad.

Y por último pero no indispensable a mi asesor Dr. Reineiro Centurión Medina quien ha sido mi guía y me ha brindado sus conocimientos, asesorías para realizar un excelente proyecto de investigación el cual empecé, pensado siempre que el estudiante que investiga es quien obtiene los mejores resultados

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mis padres por darme la oportunidad de terminar mi carrera satisfactoriamente, por ayudarme en todo este tiempo con sus consejos y sus palabras en seguir adelante, ellos son mi soporte y son mi motivo para seguir adelante pase lo que pase.

También está dedicado aquellos estudiantes quienes hoy en día les encanta ser investigadores, aprender más de la realidad donde vivimos y siempre preocupándose por ser profesionales de bien y para mejora de la sociedad.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av pacifico, Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplico el cuestionario de 19 preguntas cerradas , atraves de ello se obtuvo como resultado lo siguiente: 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 83% de las micro y pequeñas empresas suelen comparar su servicio con otras micro y pequeñas empresas para obtener mejor calidad. 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% evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para ser evaluados en su negocio.

Palabras clave: Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresas, Representantes.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of quality management with the use of benchmarking in the micro and small companies of the service sector, the restaurant of Creole food, Av Pacifico, District of Nuevo Chimbote, 2016. The research was designed non-experimental transversal, for the collection of information was chosen in a targeted manner a sample population of 12 micro and small businesses to whom the questionnaire of 19 closed questions was applied, through which the following was obtained as a result: 67% of the representatives are the owners themselves. 50% of the representatives have an average age of 18 to 30 years. 75% of the representatives are female. 50% are cohabitants. 67% of the representatives have university studies. 75% are micro businesses. 59% have a permanence of 5 to 10 years. 67% have an average of 6 to 10 workers. 75% have their own family members as workers. 100% of micro and small businesses have as main objective to generate profits. 100% of micro and small companies consider that quality management contributes to the performance of the business. 42% of micro and small enterprises evaluate their personnel through a trial period. 100% of micro and small businesses manage their business with quality. 100% believe that quality management helps to achieve their objectives and goals. 50% know the term quality management. 100% of micro and small companies consider that it is necessary to learn from other organizations to be more efficient. 83% of micro and small companies usually compare their service with other micro and small companies to obtain better quality. 100% of micro and small companies consider using the good practices of other micro and small companies as a model to be applied. 75% evaluate the performance of another micro and small company to be evaluated in their business.

Keywords: Quality management, Micro and small companies, Representatives.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja de firma del jurado.....	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de Tablas y Figuras.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	21
IV. Metodología.....	22
4.1 Diseño de la investigación.....	22
4.2 Población y muestra.....	22
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	22
4.4 Técnicas e instrumentos.....	26
4.5 Plan de análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia.....	26
4.7 Principios éticos.....	28
V Resultados.....	29
5.1 Resultados.....	29
5.2 Análisis de resultados.....	34
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	41
VII. Referencias .....	43
Anexos.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote 2016.....	29
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	30
Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote 2016.....	32



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representante.....	56
Figura 2: Edad del representante.....	56
Figura 3: Genero del representante.....	57
Figura 4: Estado civil del representante.....	57
Figura 5: Grado de instrucción del representante.....	58
Figura 6: Tamaño y nivel de la empresa.....	58
Figura 7: Permanencia del rubro.....	59
Figura 8: Número de trabajadores.....	59
Figura 9: Personas que trabajan en la empresa.....	60
Figura 10: Objetivo de la creación.....	60
Figura 11: La gestión de calidad en la contribución del negocio.....	61
Figura 12: Evaluación del desempeño del personal.....	61
Figura 13: Administra con calidad su negocio.....	62
Figura 14: La gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas.....	62
Figura 15: Benchmarking.....	63
Figura 16: Importancia de aprender de otras organizaciones.....	63
Figura 17: Compara el servicio de otra micro y pequeña empresa.....	64
Figura 18: Modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas.....	64
Figura 19: Evaluación del desempeño de otras micro y pequeñas empresas.....	65

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. Es indudable que las micro y pequeñas empresas abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre lo mas importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, asimismo contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico

Hoy en día las micro y pequeñas empresas han ido creciendo mutuamente en distintos rubros y cada una de ellas necesitan encontrar procesos técnicos que les permita desarrollar una gestión de calidad más eficiente y a su vez lograr mejores resultados, pero este problema no solo es a nivel nacional sino también internacional.

En España, las empresas españolas se situaron, las terceras del mundo y segundas de Europa a nivel de las Micro y Pequeñas Empresas, con casi 60.000 certificados del sistema de gestión de la calidad. En la actualidad, la Norma ISO 9001 se encuentra en proceso de revisión, estando prevista la publicación de la nueva versión a finales de 2015.

Acredita que las organizaciones cumplan con los requisitos que establece la Norma y que han implantado un sistema de gestión de calidad que apuesta por mejorar las organizaciones en la cual va a lograr una mayor implicación de los profesionales al conseguir el trabajo bien hecho y de forma sostenible y además, conlleva una mayor convicción en la transmisión del compromiso con la calidad a todos los públicos de una organización.

Además, las empresas españolas destacaron en las Micro y Pequeñas Empresas dentro de los nuevos campos: fueron las segundas de mundo en Gestión Energética ISO 50001 (el crecimiento mundial en este campo fue del 332%), las séptimas del mundo y terceras de Europa en Seguridad de la Información 27001 en el mundo, el crecimiento fue del 13% y las décimas en el mundo en Seguridad Alimentaria ISO 22000 (el crecimiento mundial fue del 20% (Ascanio, 2015).

En América Latina, se vive un gran cambio realizando convenios internacionales con temas de formación para mejorar las condiciones sociales y económicas, pero a su vez las políticas de nuestras Micro y Pequeña Empresas con el propósito de contribuir a la reflexión, al debate y la acción respecto de la implementación de modelos de excelencia y conocer sobre la gestión de calidad en los países latinoamericanos como medios que faciliten la mejora continua de las organizaciones y Micro y Pequeñas Empresas que se interesan en estos procesos.

El objetivo de la capacitación recibida por los extranjeros fue desarrollar habilidades en la implementación de procesos de operación de trabajo con base en los estándares internacionales ISO 9000, que son normas que especifican la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. (Sena, 2015).

En cuanto a Chile las Micro y Pequeñas Empresas figuran como el 98,5% de las empresas formales y constituyen el 63 del empleo total. Es así, como un significativo espacio del mercado es conformado por estas y por lo tanto suelen ser piezas fundamentales en la economía del país chileno, ya que son grandes fuentes de empleo, la Gestión de Calidad, mediante la utilización de herramientas ayudan a incrementar la gestión integral de las organizaciones en donde una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y ampliar la participación en el mercado. (Roman 2015).

En Colombia las Micro y Pequeñas empresas conforman el 96 por ciento de empresas, genera el 63porciento de empleo industrial ; realizan el 25 por ciento del PBI , según datos del Ministerio de Desarrollo, mientras tanto en Honduras cuentan con alrededor de 1800 Micro y Pequeñas Empresas afiliadas a la organización, ubicada en toda la zona norte del país , se dedican en su mayoría al sector servicio y comercio, el aspecto económico y la gestión de calidad son uno de los mayores retos que enfrentan la empresa al no contar con conocimientos administrativos dando un porcentaje del 76 % pertenecen a micro, 17% pertenecen a pequeña, 8% pertenece a mediana .(Solis, 2015).

En México un país que se a caracterizado por su gran aportación a la economía por parte de la industria manufactura, como por ejemplo la industria automotriz que exporto el 79.1 % de sus

bienes manufacturado generando un valor de \$230,848 millones de dólares durante el año. La gestión de calidad se a implementado mayormente en el ramo industrial, donde lleva varias décadas de aplicación, generando diferentes técnicas desde el control hasta la gestión de calidad. En los últimos años diversas dependencias del gobierno mexicano en sus tres niveles: federal, municipalidad y estatal, cuentan en su estructura orgánica con áreas de innovación y calidad, de tal manera que distintas oficinas gubernamentales han podido certificar bajo las normas ISO procesos relacionado con la atención y gestión de calidad al público (Rodarte, 2013).

Asimismo Perú está en un proceso de crecimiento económico, tal cual generara ingresos a mucha familia que ahora lo necesitan, para formar un país sostenible es necesario contar con pequeñas y medianas empresas la cual va generar empleo y una rentabilidad económica para muchos peruanos. La gestión de calidad es un proceso continuo que incluye implementación, mantenimiento y mejora. En cualquier Micro y Pequeñas empresas o sector, el negocio se beneficiara de un sistema de gestión de calidad que pone en nivel de estándares internacionales (Macías, 2013). En el departamento de ANCASH la gran mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no conocen el término gestión de calidad pero desean implementar un buen servicio en los sectores y rubros existentes.

Llegando a este punto podemos deducir que Ancash quiere llevar a cabo una buena gestión en los negocios, la cual permitirá un rendimiento y un alto grado de satisfacción.

En Nuevo Chimbote , donde se desarrolló el estudio de investigación existen Micro y Pequeñas Empresas en mal estados en la atención al cliente , pero se desconocen si estas Micro y Pequeñas empresas llevan a cabo una gestión de calidad , por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas , del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de nuevo Chimbote , 2016?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente 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 restaurante de comida criolla, Av pacifico, distrito de nuevo Chimbote, 2016.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de nuevo Chimbote ,2016.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de nuevo Chimbote,2016.
- Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av.Pacifico, distrito de nuevo Chimbote , 2016.

Esta investigación se justifica porque permitirá conocer aspectos sobre la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas para su éxito.

También se justifica porque conoceremos las características de las micro y pequeñas empresas relacionado a la gestión de calidad.

Además se justifica porque beneficiara a la comunidad y a los futuros empresarios en tener un amplio conocimiento para el éxito de las empresas.

Del mismo modo permitirá que los empresarios puedan tomar buenas decisiones sobre el benchmarking en las micro y pequeñas empresas.

Finalmente esta investigación servirá como base para los futuros investigadores con respecto a la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas.

## II REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Luna (2016), en su trabajo de investigación: *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. Que tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Llegó a los siguientes resultados: El 60,9% son de género masculino. El 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad. El 65,2% de las micro y pequeñas empresas trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 69,6% son formales. El 65,2% mantienen a sus trabajadores en condición informal. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. El 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua. El 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio. El 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores. Se concluye que:

La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas, son de género masculino, tienen de 18 años a 30 años, tiene el grado de instrucción universitaria, cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría de las micros y pequeñas empresas, desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, en su mayoría absoluta mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios no cuentan con estándares de calidad ISO, en su mayoría optan por una técnica de mejora continua, realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, tienen prioridad en el precio ante sus proveedores.

Sánchez (2014), en su trabajo de investigación *Gestión de calidad , proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas – rubro restaurantes-provincia de Trujillo año 2013*. Que tuvo como objetivo general determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las Mypes Rubro Restaurantes: Llegó a los siguientes resultados: El 80% son del sexo masculino. El 50% tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 40% tiene estudios Superiores Completos. El 60% no tiene ningún tipo de estudio complementario realizado. El

50% tiene más de un año en el cargo. El 60% tuvo una experiencia previa en el rubro. El 80% no realiza capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 60% piensa que es responsabilidad del trabajador. El 40% piensan que la Calidad + Precio es el principal criterio. El 70% indica que los proveedores no están certificados. El 80% indican que mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 50% indica que mantienen un contrato informal. El 60% no realizan evaluación de desempeño.

Se concluye que: la mayoría de los Gerentes tienen estudios completos, la gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar, en su mayoría las micro y pequeñas empresas no realiza capacitaciones a la mejora del servicio, no se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos, mantienen una política de salud e higiene en el trabajo, mantienen un contrato informal, no realizan evaluación de desempeño.

Rios (2015), en su trabajo de investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco año 2014*. Que tuvo como objetivo general determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014 : Llego a los siguientes resultados: El 65% de los representantes son masculinos. El 35% cuentan con una edad entre 35 – 44. El 60% predomina la instrucción superior universitaria completa. El 50% tienen de 5-7 años en actividad. El 90% son formales. El 95% cuentan con trabajadores permanentes. El 45% genera ingresos para solventar los gastos familiares. El 50% generan calidad al servicio que se brinda. El 85% creen que la gestión de calidad es importante para la organización. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% de los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. El 80% consideran que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo.

Se concluye que: Los representantes tiene entre la edad de los 35 a 44 años, los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa, el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, en su mayoría son

formales, la calidad al servicio que se brinda es la buena atención, la calidad del servicio es importante en la organización, la calidad del servicio genera utilidad, el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado

Hernández (2015), en su trabajo de investigación *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. Que tuvo como objetivo general determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza año 2014: Llego a los siguientes resultados: El 40% tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 33.33% son del sexo masculino. El 53.33 % tienen solo secundaria completa. El 66.67 % si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% piensan que es responsabilidad de la empresa. El 53.33 % piensan que la calidad más el precio es el principal criterio. El 53.33 % no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001. El 60% no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% si están certificadas por la ISO 9001.

Se concluye que: la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos, la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron, no se lleva una correcta gestión de proveedores y de insumos, las condiciones de higiene en ocasiones se limita a tener un carnet de sanidad.

Huallpahuque (2015), en su trabajo de investigación: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. Que obtuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de dos tenedores en Distrito de Huaraz, 2014. Llego a los siguientes resultados: El 33,3% manifiestan tener de 36 - 45 años de edad. El 51,5% son mujeres. El 33.3% cuentan con estudios Superiores Universitarios. El 52,4% toman en cuenta la gestión de calidad.

Se concluye que: En su mayoría manifiestan tener de 36 -45 años de edad, manifiestan ser mujeres, tienen estudios superiores universitarios, toman en cuenta la gestión de calidad.



## **2.2 Bases teóricas**

### **Las Micro y Pequeñas Empresas**

En primer lugar las micro y pequeñas empresas son una entidad creada para ser rentable, la cual es un motor económico que va permitir el crecimiento económico de muchas personas y también de un país, generando empleo, satisfaciendo determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad. La inexistencia de estas unidades económicas no ayudarán al crecimiento de un determinado país y ello ocasionaría retraso en diversos aspectos

Según la ley 28015, (2003) sustenta que:

Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizaciones o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Características de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas poseen características fundamentales, la cual todo empresario debe conocer ya que ello es muy importante para que pueda tomar buenas y productivas decisiones; es decir que el conocimiento de esa información ayudará a saber que tipo de empresa es el negocio que lideran.

Según la ley 30056, (2013) sustenta que:

Ley Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y Crecimiento Empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

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

- Mediana Empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

### **Importancia de las Micro y pequeñas empresas**

Además las micro y pequeñas empresas es de importancia porque generan muchos y buenos empleos cada año, la cual ayuda al país que mantenga un balance, entre las empresas grandes, y las micro empresas. Según Oficina internacional del trabajo (2015) sustenta que:

Las Micro y pequeñas empresas son el motor del empleo, dada su gran importancia para la generación de ingresos y medios de subsistencias, sobre todo en los lugares en el que el empleo asalariado escasea.

Dentro de las micro y pequeñas empresas existe derechos laborales que se deben cumplir y respetar , tal como lo menciona

### **Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas**

En toda empresa cualquiera que fuese su rubro se debe respetar los derechos establecidos que ya están dadas, para llevar a cabo una buena gestión.

Según la ley 28015 (2003) sustenta que:

- No utilizar ni apoyar el uso de trabajo infantil , entendiéndose como aquel trabajo brindado por personas cuyas edades es inferior a las mínimas autorizadas por el código de los niños y adolescentes
- Garantizar que los salarios y los servicios percibidos por los trabajadores cumplan, como mínimo, con la normatividad legal.
- Garantizar que los trabajadores no podrán ser discriminados en base a raza, credo, origen, y en general en base a cualquier característica personal, creencia o inclinación.
- Respetar el derecho de los trabajadores a formar sindicatos y no interferir con el derecho de los trabajadores a elegir o no elegir y al afiliarse o no a organizaciones legalmente establecidas.
- Proporcionar un ambiente seguro y saludable de trabajo.

## **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada buscando la satisfacción de cliente y asimismo una fidelidad.

Según Enríquez (2012) sustenta que:

Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. Este proceso moderno implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejoría del desarrollo, diseño y servicios que ofrece una organización. De igual manera esta participación debe verse reflejada en las actividades que se realizan dentro de la misma con el objetivo de lograr la calidad en la totalidad de las áreas dentro de una organización.

## **Desarrollo histórico**

Si bien es cierto cabe mencionar que la gestión de calidad posee etapas de desarrollo histórico.

Según (Ortiz, 2015) sustenta que:

La gestión de calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando por falta de soporte científico y de aplicación universal pues de esta forma ha ido evolucionando en cuatro eras.

- La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generando por la falta de uniformidad del producto.
- El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de niveles de inspección.
- El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.
- La administración estratégica por calidad, modelo que se acerca más al concepto moderno de gestión de calidad.

Según Cuatrecasas (2010) Define que:

Es un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad.

### **Administrar con calidad**

Con referencia a administrador con calidad se refiere al proceso de llevar a cabo una administración con orden y transparencia, que sobre pase más allá las expectativas del cliente, que todo el personal que labore dentro de ella se sienta comprometido en realizar un trabajo responsable. Lograr que todas y cada una de las personas que forman la empresa conozca y entiendan claramente su trabajo, para hacerlo bien desde el principio, en un clima de cordialidad y satisfacción en donde cada día se tenga un reto al iniciar y un logro al terminar.

Según Maldonado (2011) sustenta que :

- Cuando se habla de todos, significa desde el nivel más alto de la gerencia hasta el último puesto de la organización. Es decir, todo el personal, no importa que puesto ocupe y que haga.
- Conocer y entender claramente el trabajo significa que el personal, además de saber que debe hacer, tenga muy claro que con su tarea contribuye a los resultados de su departamento y de la empresa, que encuentre significado en su labor en lugar de rutina y monotonía. Es mas importante que la gente sepa lo que ha de lograr y no lo que tiene que hacer.
- Hacerlo bien siempre desde el principio. Este es el objetivo principal que se debe proponer, y lo hemos de convertir en nuestra filosofía, y difundir hasta que se vuelva una forma de ser y actuar de todo el personal. Los beneficios son inimaginables.
- Crear un clima de cordialidad y satisfacción. Para que cada uno de los empleos labore más eficientemente y se sienta como en familia, que el trabajo no sea una carga que tiene que realizar a cambio de un salario o sueldo.

## **Importancia**

En cuando a la importancia de la gestión de calidad se centra en organizar lo que ofrece una organización, cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo. Las micro y pequeñas empresas también necesitan tener una gestión de calidad, ya que esto les ayudará a seguir adelante en el mercado tan competitivo de hoy en día ya que toda decisión que se tome adecuadamente en base a este tipo de gestión les ayudará a tener una mejor coordinación de actividades.

Según (Bañeras 2014) sustenta que:

Quien resalta que la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no solo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad. La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro nuestros procesos, de tal manera que el primero objetivo es llevar acabo los procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o por el contrario, como actuar durante una desviación de los requisitos establecidos, de la misma manera la gestión de calidad brinda una oportunidad clave, no solo para planificar los procesos, sino también para establecer el mecanismo para el seguimiento y la mejora de los mismos.

## **Objetivos**

En relación con los objetivos de la gestión de calidad es la forma en la que empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas entre sí. Practicar la gestión de calidad dentro de cualquier empresa nos ayudará a tener mejores frutos dentro y fuera de ella, ya que todos las partes involucradas en las actividades empresariales darán lo mejor de sí mismas para llegar al auge en la vida de la unidad económica.

Según (Maldonado 2011) sustenta que:

- Desarrollar todas las actividades de la empresa dentro de la calidad y productividad.
- Incrementar el interés y la confianza de todo el personal hacia la empresa y simultáneamente crear un ambiente en el que cada uno esté consciente de la calidad y de la necesidad de mejorar.
- Lograr que el personal entienda claramente su trabajo y se comprometa a hacerlo bien desde el principio.
- Desarrollar la empresa a través de todo su personal en un marco de alta calidad en la vida laboral.

### **Gerencia como práctica de la gestión de calidad**

Cada empresa tiene la capacidad de demostrar todos aquellos controles que se establecen a una adecuada gestión al momento de administrar

Según Villarreal (2017) sustenta que:

La inteligencia gerencial se apoya en diversas metodologías que le permiten al gerente consolidar el conocimiento teórico apropiado a la praxis gerencial en el ámbito competitivo, el conocimiento del ser, manejo de la información el resultado de los datos que garantizan en el gerente la aplicación conceptual tales como: El cuadro de mando integral, sistema de soporte de decisión, sistema de información de ejecutivos entre otros, permite consolidar la disciplina de gestión de calidad basada en resultados de la organización a la vez ampliar el aprendizaje.

Según Ramírez (2016) sustenta que:

Son modelos de gestión que permiten a cualquier empresa administrar y mejorar la calidad de los servicios. Este tipo de certificaciones son requeridas a nivel internacional para la exportación de productos o servicios. El jefe de la oficina de estudios económicos menciona que en países de las regiones como Colombia el número de empresas con gestión certificadas superan las 14 mil. En tal sentido resalto la necesidad de sensibilizar aún más el sector privado para que asuman este tipo de certificaciones que les permite no solo ser competitivas en el mercado nacional sino dar el gran salto a la exportación.

## **Benchmarking**

Ahora bien cuando se habla de benchmarking se hace referencia a tomar un modelo de una organización y adaptarlas a nuestro negocio, tomando las buenas prácticas y todo lo mejor que posea otras organizaciones y realizar una comparación con nuestra micro y pequeña empresa.

Según(Barragan, 2015)sustenta que:

Es una herramienta estratégica relacionada con la búsqueda acelerada de la competitividad de la organización mediante la comparación de lo que se hace con otras organizaciones

## **Características del Benchmarking**

Además el benchmarking cuenta con una serie de características la cual ara que nos enfoquemos en lo que queremos realizar

Según Ruiz (2015) sustenta que:

- Es un proceso, ya que consiste en una actividad que transcurre y se desarrolla
- Es un proceso continuo, ya que no es una actividad eventual que se haga se olvide después. Consiste en la búsqueda constante de las mejores prácticas, y esta búsqueda no concluye nunca, ya que dicho proceso requiere de una actualización constante
- Es un proceso sistemático y estructurado ya que existe una metodología seguir para ejecutarlo
- Está basado en medir y comprar nuestra manera de actuar con las prácticas de las mejores empresas de nuestro sector y/o de otros sectores. La medición constituye la esencia del benchmarking
- Se realiza para aprender mejores formas de operar, mejores procedimientos, mejores recursos, mejores tecnologías, mejores prácticas, en definitiva para reingeniar los procesos de forma que se logre la consecuencia de los objetivos, los cuales deben ser reactualizados inmediatamente cada vez que se concluya un ciclo de benchmarking, para que el siguiente ciclo suponga una superación del anterior y, de esta forma, el benchmarking suponga una herramienta de mejora continua imprescindible para obtener el éxito empresarial.

## **Objetivos:**

Con referencia a los objetivos cabe mencionar que el benchmarking cumple algo primordial que es mejorar todas aquellas actividades que se está realizando y compararlo con otra mejor.

Según Ruiz (2015) sustenta que:

- El Benchmarking es un proceso sistemático a través del que:
- Medir los resultados de otras organizaciones con respecto a los factores clave de éxito de la empresa.
- Determinar cómo se consiguen esos resultados.
- Utilizar esa información como base para establecer objetivos y estrategias e implantarlos en la propia empresa.

## **Aspectos del benchmarking**

### **Calidad**

Como complemento tenemos a la calidad enlazado con el benchmarking que se refiere a la calidad que se le da en el servicio al cliente, la calidad que ofrece la empresa con respecto a su atención y la calidad que posee en su administración.

Entre los aspectos tenemos a la calidad, que se refiere al nivel de valor creado de los productos para el cliente sobre el costo de producirlos. Dentro de este aspecto el benchmarking puede ser muy importante para saber la forma en que las otras empresas forman y manejan sus sistemas de calidad, aparte de poder ser usado desde un punto de vista de calidad conforme a la calidad percibida por los clientes, la cual es determinada por la relación con el cliente, la satisfacción del mismo y por ultimo las comparaciones con la competencia. También se puede ver el aspecto de la calidad conforme a lo que se llama calidad relativa a normas, la cual se refiere a diseñar sistemas de calidad conforme a lo que se llama calidad relativa a normas, la cual se refiere a diseñar sistemas de calidad que aseguren que la calidad resultante de los mismos se apegará o cumplirá con especificaciones y estándares predeterminados, lo cual se puede hacer a través de revisar el proceso de desarrollo y diseño, los procesos de producción y distribución y los



procesos de apoyo como contabilidad, finanzas, etc. Por último dentro del aspecto de calidad se puede ver lo referente al desarrollo organizacional en base a que tanto nos enfocamos en lo que hacemos, en el desarrollo del recurso humano, en el compromiso e involucramiento del mismo, así como en el entrenamiento.

### **Productividad**

El benchmarking de productividad es la búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos de entrada, y la productividad pueda ser expresada por el volumen de producción y el consumo de recursos los cuales pueden ser costos o capital.

### **Tiempo**

El estudio del tiempo, al igual que de la calidad, simboliza la dirección del desarrollo industrial en los años recientes. Flujos más rápidos en ventas, administración, producción y distribución han recibido una mayor atención como un factor potencial de mejora de la productividad y la competencia. El desarrollo de programas enfocados en el tiempo ha demostrado una habilidad espectacular para recortar los tiempos de entrega. (Ruiz 2015)

### **Ventajas del benchmarking**

Si bien es cierto que las empresas buscan la diferenciación como ventaja, el benchmarking puede ser la mejor opción ya que se encarga de buscar lo bueno de otras organizaciones.

Según (Ruiz 2015) sustenta que:

- Es aplicable a cualquier proceso.
- Es una excelente herramienta de mejoramiento continuo, pues exige el estudio continuo de los propios procesos de trabajo y el de otras empresas, detectando continuamente oportunidades de mejora.
- Es útil para hacer pronósticos del comportamiento de los mercados, y de los efectos de poner en práctica tal o cual estrategia, al estudiar los efectos de estrategias similares puestas en práctica por otras organizaciones.
- Es fuente de nuevas ideas para mejorar procesos y prácticas laborales.

- Ayuda a la fijación de objetivos y metas, al establecer estándares, o modelos con los cuales compararse se da a la organización un norte hacia el cual dirigirse.
- Ayuda a la planificación estratégicas de las organizaciones, pues es una herramienta útil para recopilar información sobre el mercado meta, los requerimientos financieros, lo más avanzado en los productos o servicios, etc.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Origen de los restaurantes**

Hoy en día el mundo ha ido dando cambios de una a otra manera , a quien no le gusta ir en familia a compartir un momento agradable de un delicioso almuerzo , esta costumbre que se aprecia hoy en día es muy novedosa pero vallamos a unos años atrás como ha ido evolucionando estos cambios y de qué manera surge , pues los antiguos romanos comían fuera de sus casas , generalmente en las tabernas alrededor de los años 1200 , pues ya existía casa de comidas rápidas la cual sacaban provecho de ello , el negocio de los restaurantes fue creciendo progresivamente , los romanos decidieron ampliar más la cadena de restaurantes y empezaron por a moldear los locales , empezaban a preocuparse por la publicidad de negocio , ya que había mucha competencia entre ellos , cada quien defendía lo suyo y de esta manera se puede apreciar que hoy en día los restaurantes nos saca de apura en ciertas ocasiones.

### **Restaurantes**

Un restaurante es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos público, donde se paga por la comida y bebida para ser consumidas en el mismo local.

Son importantes porque son una forma de comodidad y practicidad. Además de ello es un lugar donde las personas u extranjeros que andan conociendo el paisaje, puedan sentarse a disfrutar de bebidas exóticas del lugar y puedan tener un momento para descansar del recorrido que se realiza para conocer los lugares colindantes a estos.

Los restaurantes son lugares que han adquirido una importancia muy grande, ahora más que como directos centros gastronómicos, en forma de centros sociales. Cada local dedicado a la venta de comidas que tiene un sitio determinado tiene un estilo particular. Y para cada estilo en particular, por supuesto que hay un público determinado.

## **Finalidad**

La finalidad de los restaurantes es lograr que el cliente vuelva al establecimiento. Trabajo por supuesto, en muchas ocasiones, nada fácil. Muchas personas no regresan a un Restaurante a pesar que la relación precio/calidad les haya dejado satisfecho. Principalmente las razones de ello, son las condiciones higiénicas que ellos divisan en el local, en los productos que les fueron proporcionados y también en las personas que les atendieron. Entonces una cosa es que un cliente ingrese al Restaurant una vez, y otra muy distinta, es que siga prefiriendo los servicios en forma periódica, como lo desea.

¿Qué vende un restaurante?

- Comidas
- Bebidas
- Postres

¿A quiénes brinda servicio?

Los restaurantes brindan servicios a aquellas personas que desean consumir algún tipo de comida satisfaciendo sus gustos y preferencias.

## **Las Micro y Pequeñas Empresas rubro restaurante**

Estas Micro y Pequeñas empresas se encuentran ubicado en la Av Pacifico distrito de Nuevo Chimbote donde están conformados por personas naturales, en su mayoría estas Micro y Pequeñas empresas trabajan en un conjunto familiar donde los conocimientos en llevar una buena gestión son escasos.

Así mismo se observó que estas Micro y pequeñas empresas se esfuerzan en brindar una buena atención al cliente sin tener nociones de una gestión de calidad.

Las Micro y Pequeñas Empresas poseen un sin número de problemas, la higiene al preparar los alimentos y al servirlos, asimos el ambiente que los restaurantes ofrecen al público, también la lentitud se convirtió en un problema para el cliente al servir su pedido y la seguridad del local, ya

que todo cliente quiere sentirse seguro de la ubicación del restaurante que ellos irán a disgustar, entre otros. Se puede observar claramente que no realizan una buena gestión de calidad para solucionar sus problemas.

### **Las Micro y Pequeñas Empresas del rubro restaurantes y la gestión de calidad con el uso del benchmarking**

Actualmente en el distrito de nuevo Chimbote hay un sin número de restaurantes familiares que se encargan ellos mismos de atender, de cocinar y administrar.

Pero en lo largo del tiempo se ha observado que muchas de estas Micro y Pequeña empresas fracasan quiebran debido a que no cuentan con estudios profesionales que puedan encaminar a llevar una gestión de calidad que le va permitir a la Micro y Pequeña empresa administrar con calidad, así mismo responder de manera positivamente a cualquier situación administrativa que puedan tener.

Administrar con calidad va permitir que los trabajadores y los empresarios brinden una atención adecuada con capacitaciones para que el cliente se sienta satisfecho y desee volver nuevamente, así mismo se va trabajar con la herramienta del benchmarking que va permitir copiar el trabajo de otros restaurantes, en la cual se va adecuar y mejorar algunos aspectos para que se lleve a cabo en la Micro y Pequeña empresa.

### **Gestión de calidad**

Un sistema de gestión de la calidad es la forma en la que una empresa dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad, es importante porque se diferencia frente a la competencia y da una seguridad y confianza al cliente y a los proveedores. La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones, registros y sistemas de información.

### **Benchmarking**

El benchmarking puede ser definido como un proceso que permite la evaluación de la situación actual que atraviesan las empresas, mediante la comparación de los servicios y/o productos,

además de cada una de las actividades que se desempeñan para llegar a ellos dentro una organización, frente a la competencia no considerándola como tal, sino más bien como modelo a seguir para su posicionamiento en el mercado.

En la actualidad la aplicación del benchmarking como estrategia para permanecer en el mercado es la más utilizada por las pequeñas y medianas empresas, para realizar una comparación con empresas más grandes y reconocidas en el mercado como líderes, y que desarrollan sus actividades con características similares a las suyas, y como resultado de la misma se pueda obtener resultados positivos para mejorar el comportamiento de los individuos que forman parte de la organización frente al cambio. La comparación como tal no es el objetivo principal del benchmarking, sino más bien es el primer paso a seguir para lograr la aceptación al cambio por el personal dentro de cualquier organización, la tarea fundamental es lograr obtener un cambio positivo en el comportamiento del mismo.

### **III HIPÓTESIS**

El presente estudio no presenta hipótesis por tratarse de tipo de investigación descriptiva.

## **IV METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativo.

No experimental porque no se manipulo la variable Gestión de Calidad en el estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes –av pacifico 2016.

Transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado estableciendo un inicio y un fin en la investigación específicamente 1 año 2016.

Descriptivo porque se describió las principales características de la variable Gestión de Calidad y la herramienta administrativa Benchmarking en su contexto los cuales son Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes av Pacifico 2016.

### **4.2 Población y muestra**

Población:

Se utilizó una población que estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, la información fue obtenida mediante sondeo es decir se contabilizo el número de restaurantes de la Av Pacifico para obtener una cantidad exacta.

Muestra:

En el presente trabajo de investigación se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, la cual se obtuvo mediante sondeo de la Av pacifico.

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIONES
Representantes	Son personas que cuentan con una micro y pequeña empresa en su cargo , la mayoría de los representantes son personas mayores , de distintos géneros , pues en muchos casos poseen un grado de instrucción en la cual les permitio ocupar un cargo dentro de la organización generando años de experiencia y desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Genero</li> <li>• Grado de instrucción</li> <li>• Cargo</li> <li>• Años que desempeña en el cargo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 a 30 años</li> <li>- 31 a 50 años</li> <li>- 51 a más años</li> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Educación básica</li> <li>- Superior universitario</li> <li>- Superior no universitario</li> <li>- Dueño</li> <li>- Administrador</li> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 7 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	<p>Cuantitativo</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Cuantitativo</p>



VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICIONES
Micro y Pequeña Empresa	Las micro y pequeñas empresas están comprendidas por personas de escasos ingresos que de una u otra forma desean sobre salir y ocupar un lugar en el mercado , así mismo las micro y pequeñas empresas cuentan con un número determinado de trabajadores para brindar servicio al cliente, teniendo como fin generar ingreso económico	Año de funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 3 años</li> <li>• 4 a 6 años</li> <li>• 7 años a mas</li> </ul>	Cuantitativa
		Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5 trabajadores</li> <li>• 6 a 10 trabajadores</li> <li>• 11 a mas</li> </ul>	Cuantitativa
		Los trabajadores son	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familiares</li> <li>• Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar ganancia</li> <li>• Sub sistencia</li> </ul>	Nominal

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICIONES
Gestión de calidad y benchmarking	Se le considera a un conjunto de normas que corresponde a una organización la cual se enfoca al cliente , asimismo también en la participación del personal y una gestión de recursos y actividades vinculadas entre si , es de ahí donde parte la administración con calidad en las diversas micro y pequeñas empresas. El benchmarking es considerado como una herramienta estratégica que consiste en analizar el proceso de otras empresas similares para así adaptarlo o modificarlo	Enfoque hacia el cliente	Conocimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes	Nominal
		Participación del personal	Involucramiento del personal, de los clientes, de los proveedores, y de la comunidad	Nominal
		Gestión de recursos y actividades	Identificación y solución de los problemas	Nominal
		Analizar los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	Nominal
		Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas practicas</li> <li>• Medición de resultados</li> </ul>	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

Técnica: La técnica que se utilizó fue la encuesta aplicando a los representantes de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro restaurantes

Instrumento: Como instrumento se utilizó la encuesta, la cual estuvo dividida en tres partes correspondientes, la primera parte fue dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la segunda parte estuvo relacionado al negocio y la tercera parte fue relacionada a la variable gestión de calidad con la herramienta administrativa benchmarking.

#### **4.5 Plan de análisis**

Luego de haber culminado con la encuesta, pasamos a recolectar toda la información que nos brindaron los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, asimismo se utilizó el programa de Excel para la elaboración de tablas y figuras que se obtuvo a través de un cuestionario, también se utilizó el programa Microsoft Word donde se adjuntó toda la información recaudada.

#### 4.6 Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA		
			POBLACION Y MUESTRA	METODOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla , Av Pacifico Distrito de Nuevo Chimbote 2016?</p>	<p>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</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida criolla , Av Pacifico Distrito Nuevo Chimbote, 2016</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro restaurantes de comida criolla, Av Pacifico, Distrito de Nuevo Chimbote 2016</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro restaurante de comida criolla, Av Pacifico , distrito de nuevo Chimbote 2016</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Población y muestra: Se utilizó una población de 12 micro y pequeña empresa del sector servicio rubro restaurante del distrito de nuevo Chimbote 2016</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo Nivel de investigación : Descriptivo Diseño de investigación : No experimental - transversal</p>	<p>Cuestionario a través de encuesta a los dueños</p> <p>Plan de análisis: Se utilizó el programa Excel para la elaboración de tablas y figuras, y Microsoft Word para transcribir la tesis y PDF para presentar el trabajo final.</p>

#### **4.7 Principios éticos**

En el presente estudio se elaboró basado en los siguientes principios éticos, tales como:

Principio de confiabilidad, porque los datos son reales, obtenidos de libros, diarios en línea, etc

Principio de respeto a la persona, se respeta las ideas y comentarios que señalan los autores.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del sector servicio, rubro restaurantes de comida criolla, Av pacifico, Nuevo Chimbote, 2016*

Generalidades	N <sup>a</sup>	%
<b>Representante</b>		
Administrador	4	33.30
Dueño	8	66.60
Total	12	100.00
<b>Edad</b>		
18 – 30	6	50.00
30 – 50	4	33.30
50 a más	2	16.70
Total	12	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	3	25.00
Femenino	9	75.00
Total	12	100.00
<b>Estado civil</b>		
Soltero (a)	4	34.00
Casado (a)	1	8.00
Conviviente	6	50.00
Viudo (a)	0	0.00
Divorciado (a)	1	8.00
Total	12	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitario	4	33.30
Superior universitario	8	66.60
Total	12	100.00
<b>Tamaño y nivel de la empresa</b>		
Pequeña empresa	3	25.00
Micro empresa	9	75.00
Total	12	100.00

Continua..

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Concluye...**

Tabla 2 :

*Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote 2016*

De la empresa	Nº	%
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 – 5 años	1	8.30
5 – 10 años	7	58.30
10 a más años	4	33.30
Total	12	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	3	25.00
6 a 10 trabajadores	8	66.60
11 a más trabajadores	1	8.30
Total	12	100.00
<b>Personas que trabajan en la empresa</b>		
Familiares	9	75.00
Personas no familiares	3	25.00
Total	12	100.00
<b>Objetivo de la creación</b>		
Generar ganancia	12	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	12	100.00

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.



Tabla 3 :

*Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016*

Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Contribución en el rendimiento del negocio</b>		
Si	12	100.00
No	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Desempeño del personal</b>		
Escala de puntuación	5	41.70
Observación	2	16.60
Periodo de prueba	5	41.70
Total	12	100.00
<b>Administra con calidad</b>		
Siempre	12	100.00
A veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Objetivos y metas trazadas</b>		
Si	12	100.00
No	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Benchmarking</b>		
Si	6	50.00
No	2	16.60
Tengo cierto conocimiento	4	33.30
Total	12	100.00

Continua...

Tabla 3 :

*Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016*

Concluye...

Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking	Nº	%
<b>La importancia de aprender de otras organizaciones</b>		
Si es necesario	12	100.00
A veces es necesario	0	0.00
No es necesario	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Comparación de servicios con otras micros y pequeñas empresas</b>		
Siempre	2	16.60
A veces	10	83.30
Nunca	0.00	0.00
Total	12	100.00
<b>Importancia de las buenas prácticas de otras micro y pequeñas empresas</b>		
Si es necesario	12	100.00
A veces es necesario	0	0.00
No es necesario	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Evaluación de otra micro y pequeña empresa</b>		
Siempre	3	25.00
A veces	9	75.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante de comida criolla, Av. Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

## 5.2 Análisis de resultados:

Tabla 1:

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, de sector servicio, rubro restaurantes de comida criolla, av Pacifico nuevo Chimbote

- Datos generales del representante:

En el presente estudio se ha encontrado como resultado que el 67% de las micro y pequeñas empresas son dueños de su propio negocio (Tabla 1). Se observa que en su mayoría los dueños de las unidades económicas se encargan de dirigir ellos mismos su propio negocio, ya sea por desconfianza o tal vez sea por reducir costos, esto les ayuda a tener mejor gestión en sus negocios y poder prosperar en el mercado actual tan competitivo

- Edad del representante

Con respecto a la edad: el 50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene edad entre 18 a 30 años(Tabla 1), algo similar ocurre con los resultados hallados por Luna (2016) quien obtuvo como resultado que el 52,2 % tienen edades entre 18 a 30 años; pero estos son muy diferentes a los que presenta Hernández (2015), quien obtuvo el 40% de edades entre los 30 a 40 años, así mismo con RIOS(2015), quien obtuvo como resultado el 35% de edades entre los 35 y 40 años , de igual manera con Huallpahuque (2015), quien obtuvo como resultado el 33,3% de edades entre 36 a 45 años y finalmente se afirma que también son adversos a los encontrados por Sánchez (2014) , quien obtuvo como resultado el 50% de edades entre 30 a 50 años; los porcentajes que se muestran, resaltan claramente que los tiempos han cambiado , hoy en día las personas más jóvenes entre 18 a 30 años están cumpliendo el rol de dirigir el negocio, ya sea porque tiene ideas creativas e innovadoras para que el negocio crezca o tal vez sea una herencia de cargo de los padres hacia los hijos; asimismo existe la posibilidad que este resultado nos evidencie que muchos emprendedores creen sus empresas al finalizar sus estudios para generar una fuente de ingreso en su hogar. En trabajos similares realizados en años previos se puede observar que eran personas mayores quienes lideraban estas unidades económicas; es por ello que la opción que los jóvenes hayan heredado estos negocios es la que puede darse en la mayoría de casos.

- Genero del representante

Con respecto al género: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino(Tabla 1), estos resultados tiene un poco de similitud con los de Huallpahuaque (2015),ya que él obtuvo como resultado que el 51.5% son de género femenino; pero estos no se parecen a los que encontró Sánchez (2014), ya que obtuvo como resultado que el 80% son de género masculino, de igual manera contrasta con Ríos (2015), debido a que obtuvo como resultado que el 65 % son de género masculino, así mismo con Hernandez (2015), quien manifiesta que obtuvo como resultado que el 33,3% son de género masculino y finalmente contrasta con Luna (2016), quien manifiesta que obtuvo como resultado que el 60.9% son de género masculino. En este caso los resultados que se recopiló en el presente trabajo señalan claramente que las mujeres pueden dirigir eficientemente el negocio de los restaurantes, ya que años anteriores la dirigían varones pero ahora los tiempos han cambiado y demuestran lo contrario. En el mundo tan globalizado de hoy en día, se aprecia que existen muchas emprendedoras que son capaces de liderar uno o varios negocios y poder llevarlos hacia adelante; estos provoca que se practique la igualdad de géneros

- Estado civil

Con respecto al estado civil: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son convivientes(Tabla 1). Esto señala que los representantes de las micro y pequeñas empresas son convivientes, esto genera una satisfacción para el negocio porque en parejas se puede dar una buena administración del negocio, ya que en estos hogares se tienen mejores ideas de cómo llevar la gestión de sus respectivos negocios.

- Grado de instrucción

Con respecto al grado de instrucción: El 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción superior universitario(Tabla 1), algo similar sucede con Ríos (2015), quien halló que el 60% tienen estudios universitarios, así como los de Luna(2016), donde manifiesta que el 47.8% cuentan con estudios

universitarios, finalmente con Huallpahuque (2015), donde manifiesta que el 33.3% cuentan con estudios universitarios; pero son diferentes a los de Sánchez (2014), donde manifiesta que el 40% cuentan con estudio superior no universitario, y también con Hernández (2015), donde manifiesta que el 53.33% cuentan con secundaria. Los porcentajes mencionados previamente nos determinan que el grado de instrucción es relevante en un nivel superior universitario, en la cual hace un énfasis a una buena administración y a su vez permitirá que el negocio crezca eficientemente; asimismo se puede afirmar que existe la posibilidad que la administración de estos negocios sean eficientes y se ponga en práctica la gestión de calidad, ya que los representantes al tener estudios universitarios tienen mayor conocimiento teórico sobre la vida empresarial, así como las diferentes situaciones que pueden encontrarse dentro de ellas, asimismo también se menciona que en muchas oportunidades las personas mayores empíricas tienen más conocimiento de estos temas que un joven con estudios superiores, esto se debe a que han adquirido experiencia a lo largo de su vida.

- Tamaño y nivel de la empresa

Con respecto al tamaño y nivel de la empresa: El 75% cuentan con micro empresas (Tabla 1); en este resultado se puede observar que hay un buen porcentaje en cuanto al tamaño y nivel de la empresa, esto genera satisfacción para los clientes porque de esta manera podrán disfrutar en un ambiente más amplio.

Tabla 2:

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de comida criolla, av pacifico, nuevo Chimbote.

- Permanencia

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro : El 59% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia dentro del rubro de 5 a 10 años (Tabla 2), lo mencionado previamente se asemejan a los resultados encontrados por Ríos (2015), el cual menciona que existe un 50% de los representantes que tienen una permanencia en el rubro de 5 a 7 años, pero esto es diferente a lo que encontró Luna (2016), el cual

menciona que existe un 43.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el rubro de 3 años , y finalmente contrasta con Sanchez (2014), el cual menciona que existe un 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el rubro de 1 años a más; los porcentajes demuestran que las micro y pequeñas empresas en su mayoría demuestran que tienen permanencia y duración en el mercado entre 5 a 10 años, esto se debe a que los negocios saben llevar el control de una organización, en la cual permite seguir en el mercado; cabe mencionar que existe la probabilidad que estos negocios se sigan manteniendo en el mercado competitivo debido a que ponen en práctica diversas técnicas de la gestión de calidad, esto les ayuda a tener mejores y productivos resultados.

- Número de trabajadores

Con respecto al número de trabajadores: El 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores(Tabla 2), estos resultando contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016), el cual menciona que existe un 65,2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores; los porcentajes demuestran que hoy en día los representantes prefieren contratar de 6 a 10 trabajadores para que la atención sea mucho más rápida y eficiente, ya que cuando hay menos personal muchas veces suele demorar la realización de las ventas. Tener esta cantidad promedio de trabajadores, ayudará a que la realización de actividades sea productiva porque así se evitará que los clientes estén insatisfechos en la atención, así como también se generarían cada vez más ventas. Los resultados que se hallaron evidencian que las unidades económicas pertenecen al tipo de empresas descritas en el presente trabajo.

- Personal

Con respecto a las personas que trabajan en la empresa: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas prefieren trabajar con personas familiares(Tabla 2). El porcentaje señala que en su mayoría los representantes de los negocios prefieren trabajar con personas familiares, esto sucede porque el representante confía más al trabajar con sus familiares a que trabajar con personas desconocidas, ya que un negocio cuando

recien nace es familiar y depositan toda su confianza en personas que llevan el mismo lazo sanguíneo.

- Objetivo de la creación

Con respecto al objetivo de la creación: El 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que el objetivo de creación de su empresa es generar ganancias (Tabla 2); estos resultados reflejan que los representantes crearon su empresa para generar ganancia, las cuales ayuda a solventarse económicamente y cubrir ciertos gastos como toda persona los tiene, ya que al no tener como objetivo generar ganancias, entonces esta dejaría de ser una empresa con fines de lucro y sería otro tipo de organización y ya no pertenecerían al tipo de empresas en estudio.

Tabla 03:

Características de la variable Gestión de Calidad y la herramienta administrativa del sector servicio, rubro restaurantes de comida criolla , av pacifico, nuevo Chimbote.

- Gestión de calidad

Con respecto a la pregunta si la gestión de calidad pueda contribuir el rendimiento del negocio: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas creen que la gestión de calidad es una herramienta útil para el rendimiento del negocio(Tabla 3); ante lo mencionado previamente se observa que los representantes de hoy en día optan por ser mejores cada día y es por eso que se inclinan a una gestión de calidad para el rendimiento y crecimiento de su negocio, ya que ellos no se conforman con la administración que practican, sino que buscan mejores formas de trabajo con el fin de obtener mejores resultados.

- Desempeño del personal

Con respecto de qué manera evalúa el desempeño del personal: El 42% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que evalúa a su personal en un periodo a prueba(Tabla 3); los resultados refleja que en su mayoría los representantes

prefieren evaluar a su personal mediante periodo de prueba, esto se debe a que el representante pueda ver la capacidad y habilidad del personal en un cierto tiempo, la cual es considerada como una estrategia por parte de la empresa para que puedan contar con el mejor personal eficiente para la empresa; este tipo de evaluación también ayuda a los empresarios y estudiar a cada colaborador como es su técnica para vender los productos que ofertan, ya sea para que la corrijan o mejoren.

- Administración con calidad

Con respecto a la administración con calidad: El 100% de los representantes de las micro y Pequeñas empresas consideran que realizan una administración con calidad(Tabla 3); los porcentajes señalado refleja que existe un interés en tener una administración sumamente ordenada, a su vez contar con una adecuada gestión para que la empresa surja con menos problemas y cada vez sea más eficiente la forma de trabajar.

- Objetivos y metas

Con respecto a la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye en sus objetivos y sus metas que se trazaron(Tabla 3).Lo obtenido como resultado evidencia que si existe un trabajo eficiente en la cual está permitiendo que las empresas lleven a cabo sus objetivos y metas, dando por satisfacción a los representantes al observar el crecimiento que está surgiendo, ya que es primordial en una empresa contar con objetivos y metas porque ello les permitirá ver mayor productividad.

- Benchmarking

Con respecto al significado de la palabra Benchmarking: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen el significado de la palabra benchmarking (Tabla 3); el resultado que se plasman significa que los representantes tienen conocimiento del término de benchmarking y esto hace que se pueda aplicar en cada negocio, asi como también los representantes puede que pongan en práctica esta herramienta de gestión.



- Importancia

Con respecto a la importancia de aprender de otras organizaciones: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si es importante aprender de otras organizaciones para que el negocio sea más eficiente (Tabla 3). Los resultados reflejan que los representantes aprenden de otras organizaciones para aplicarlo a su negocio y a su vez se dan cuenta que están practicando el benchmarking.

Con respecto al comparar el servicio de otra micro y pequeña empresa para mejorar la calidad de la empresa: El 83 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que solo a veces suelen comprar con otras micro y pequeñas empresas (Tabla 3); el porcentaje demuestra que solo a veces suelen comparar, ellos prefieren tener un estilo más original y no copiar lo que otros realiza.

- Buenas prácticas en atención al clientes

Con respecto a si necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas para aplicar en el negocio de manera eficiente: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas(Tabla 3); el porcentaje que se refleja es muy alto la cual se puede definir que los representantes se esmeran en sacar lo mejor de sí mismo y teniendo como base la practicas de otras micro y pequeñas empresas para aplicarlo en su propio negocio.

- Evaluación del desempeño

Con respecto a la evaluación de desempeño de otra micro y pequeña empresa: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si evalúan el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlos en su negocio. (Tabla3) Esto se debe que hay un cierto interés en satisfacer las necesidades de los clientes y permite que el desempeño de otras micro y pequeñas empresas puedan aplicarlos en su propio negocio, teniendo en cuenta que solo se resaltan lo mejor de cada una de ellas.

## **VI CONCLUSIONES:**

La mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por sus propios dueños, tienen edad promedio de 18 a 30 años, son de género femenino, con estado civil de conviviente, tiene un grado de instrucción universitario y están constituidas por micro y pequeñas empresas.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro entre 5 a 10 años, contando con 6 a 10 trabajadores, teniendo a personas familiares que trabajan dentro de la empresa y como objetivo de la empresa es generar ganancia.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas cree 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.

## RECOMENDACIONES

- Implementar un trabajo eficiente, es necesario que los representantes pongan en práctica sus conocimientos plasmados en GESTION DE CALIDAD, asimismo podrá enseñarle a su equipo de trabajo a trabajar de una manera más óptima y eficiente, esto traerá consigo resultados que van más allá de lo planificado.
- Aplicar técnicas que ayude a cumplir los objetivos
- Evaluar de manera eficiente la administración con calidad usando la herramienta benchmarking, la cual ayudara a sacar lo mejor de otras organizaciones como modelo; pero la implementación debe darse poco a poco, ya que todo es un proceso; así como también los representantes deben tomar estudios con referencia al título del presente trabajo de investigación para tener una mejor administración en los negocios que lideran.

## VII. REFERENCIAS

Barragan, A. (2015). *Definiciones para entender que es el benchmarking y que puede hacer por una marca* . Merca2.0.

Bañeras,(2014)*La importancia de la calidad en la gestión empresarial*. Recuperado de:  
<http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

Cuatrecasas,L,(2010)*Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación, Profit Editorial*. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_integral\\_de\\_la\\_calidad.html?id=uoaaxj6zxZsC](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_calidad.html?id=uoaaxj6zxZsC)

Duque,J (2013),*Sistemas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas colombianas*. Recuperado de:

<http://unimilitardspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/13450/1/QuinteroArteagaMarcela2014.pdf>

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

Hernández, S,(2015)*Gestión de calidad, marketing y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014”(Tesis de pregrado)*.Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Huallpahuque,G,(2015) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014”(Tesis de pregrado)*.Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Luna, K, (2016) “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*” (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Ley 28015. (2003) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de:

[www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY_28015.pdf)

Ley 30056, (2013).*Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.Recuperado

de:[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_LEY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf)

Maldonado,(2011)*Fundamentos de calidad total*. Recuperado de:

[http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/administrar\\_calidad.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/administrar_calidad.html)

Macías, (2013), *Administración moderna*. Recuperado de:

<http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>

Mejía, R. (2009).*DEFINICIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. Monografías*. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes2.shtml>

Ortiz, O. C. (2015). *Sistemas de gestión de calidad* . ECOE ediciones

Oficina internacional del trabajo (2015). *Pequeñas y medianas empresas y creación de empleo decente y productivo*. Recuperado de: [http://www.herramientasoit.org/\\_lib/file/doc/PyME%20-%20CIT%202015.pdf](http://www.herramientasoit.org/_lib/file/doc/PyME%20-%20CIT%202015.pdf)

Román,. (2015). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas chilenas*. Recuperado de: <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>

Ramires, W. (6 de julio de 2016). Solo el 1% de empresas en el peru cuentan con sistemas de gestion de calidad . (R. NOTICIAS, Entrevistador)

Rodarte, O, (2013) *El Proceso de certificación de gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas de la región fronteriza de CD.Juarez Mexico*. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v1n2-2013/RGN-V1N2-2013-10.pdf>

Rios,M,(2015)“*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco año 2014*”(Tesis de pregrado).Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Ruiz, K, (2015) *Benchmarking una herramienta de aprendizaje organizacional*. Recuperado de: <http://www.academia.edu/13282476/BENCHMARKING>

Sánchez, J,(2014) “*Gestión de calidad , proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas – rubro restaurantes-provincia de Trujillo año 2013*” (Tesis de pregrado).Universidad católica los ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Solis, L, (2015),*Diagnósticos de las Micro y pequeñas empresas en Centroamérica.*

Recuperado de:

<http://www.revistasumma.com/diagnostico-de-las-pymes-en-centroamerica/>

villareal, A. d. (2017).*La gerencia como practica de la gestion de calidad . Nueva Gerencia*

## ANEXOS

### Anexo 1

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Titulo	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Agradecimiento	X														
Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Índice de tablas y figuras		X													
<b>I. Introducción</b>			X												
<b>II. Revisión de la Literatura</b>			X												
- Antecedentes				X											
- Bases Teóricas				X											
- Marco teórico Conceptual				X											
<b>III. Metodología</b>					X	X	X	X							
- Diseño de la Investigación									X						
- Población y Muestra									X						
- Definición y Operalización de la Variable									X						
- Técnicas e instrumentos									X						
- Plan de Análisis									X						
- Matriz de Consistencia lógica									X						
- Principios éticos									X						
<b>IV. Resultados</b>										X					
- Resultados											X				
- Análisis de Resultados												x			
<b>V. Conclusiones</b>													X		
<b>VI. Referencias Bibliográficas</b>														X	
<b>VII. Anexos</b>															X



## Anexo 2: Presupuesto y financiamiento

<b>Nº</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. U.</b>	<b>P. TOTAL</b>
<b>1</b>	Lapiceros	2	1.00	2.00
<b>2</b>	Internet	20 hrs.	1.00	20.00
<b>3</b>	Papel bond	30	0.10	3.00
<b>4</b>	Cuaderno pequeño	1	2.00	2.00
<b>5</b>	Pasajes	10	4.00	40.00
<b>6</b>	Taller de titulación			2000.00
<b>7</b>	Impresión	2	50.00	100.00
<b>TOTAL</b>			<b>8.10</b>	<b>2167.00</b>

### **Financiamiento**

El proyecto de investigación será autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3: Cuadro de sondeo

RAZON SOCIAL	DIRECCION	REPRESENTANTE
Restaurant: Doña Cata	Av Pacifico Mz F2, Lote 03	Sánchez Duran Cinthia
Restaurant: Negrita	Urb. El pacifico Mz K2 Lt 43, Av Pacifico	Gamboa Córdova Marcos
Restaurant: El Banquete	Av Pacifico Mz 12 Lt 51	Iraida Sabina Mantilla More
Restaurant: Donde pica la abeja	Av Pacifico Mz B2 Lt 18	Meza Raza David Antonio
Restaurant: Fran	Urb. Mariscal Luzuriaga Av. Pacifico Mz D Lt 20	Castillo Olivera Francisco
Restaurant: Brozetos	Urb. Pacifico Av Pacifico y country club Mz L2 Lt 21	Nicolas Llontop Doris
Restaurant: Peru Fest	Ubr Buenos Aires I etapa Av Pacifico 488	Blas Desposorio Estefany
Restaurant: La Isla Blanca	Av Pacifico 438-B urb Buenos Aires	Rojas Castañeda Adriana
Restaurant: Show Gary	Independencia Mz P Lt 17 Av Pacifico	Chang Gallardo Gary
Restaurant: La Sazon de paola	Av Pacifico N° 464 Mz H Lt 13	Barrionuevo Cruz Lidia
Restaurant: Comida Criolla	Urb. Buenas Aires N° 438 Av Pacifico	Valladares Paniagua Gisella Mayra

**Población:** 12 Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes ubicado en la Av Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote

**Muestra:** 12 Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes ubicado en la Av Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro restaurantes de comida criolla , Av pacifico, distrito de nuevo Chimbote, 2016 Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**I. GENERALIDADES**

**1.1.REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS.**

**1. Representante**

- a) Dueño
- b) Administrador

**2. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 30 – 50 años
- c) 50 a más años

**3. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**4. Estado Civil**

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Conviviente
- d) Viudo(a)

e) Divorciado(a)

### **5. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

### **6. Tamaño y nivel de la empresa**

- a) Micro empresa
- b) Pequeña empresa

## **1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

### **7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

### **8. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

### **9. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

### **10. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

## **2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**11. ¿Cree usted que la gestión de calidad pueda contribuir con el rendimiento de su negocio?**

- a) Si

b) No

**12. De que manera evalua el desempeño de su personal**

- a) Escala de puntuación
- b) Observación
- c) Periodo de prueba

**13.¿ Usted administra con calidad su negocio?**

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

**14. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

- a) Si
- b) No

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

**15. ¿Conoce usted el significado de la palabra Benchmarking?**

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

**16. ¿Cree usted que es importante aprender de otras organizaciones para ser mas eficiente?**

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

**17.¿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

**18. ¿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

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

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

Anexo 5: Hoja de tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Representante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador</li> <li>• Dueño</li> </ul> TOTAL	IIII IIIIIII 12	4 8 12	33% 67% 100%
Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-30</li> <li>• 30-50</li> <li>• 50 a mas</li> </ul> TOTAL	IIIII IIII II 12	6 4 2 12	50% 33% 17% 100%
Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul> TOTAL	IIII IIIIIIIII 12	3 9 12	25% 75% 100%
Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soltero(a)</li> <li>• Casado(a)</li> <li>• Conviviente</li> <li>• Viudo(a)</li> <li>• Divorciado(a)</li> </ul> TOTAL	IIII I IIIII - I 12	4 1 6 - 1 12	34% 8% 50% - 8% 100%
Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin instrucción</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior no universitario</li> <li>• Superior universitario</li> </ul> TOTAL	- - - IIII IIIIIII 12	- - - 4 8 12	- - - 33% 67% 100%
Tamaño y nivel de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pequeña empresa</li> <li>• Micro empresa</li> </ul> TOTAL	IIII IIIIIIIII 12	3 9 12	25% 75% 100%

Tiempo de permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 5 años</li> <li>• 5 a 10 años</li> <li>• 10 a más años</li> </ul> TOTAL	I IIIIII IIII  12	1 7 4  12	8% 59% 33%  100%
Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5 trabajadores</li> <li>• 6 a 10 trabajadores</li> <li>• 11 a mas trabajadores</li> </ul> TOTAL	III  IIIIII  I  12	3  8  1  12	25%  67%  8%  100%
Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familiares</li> <li>• Personas no familiares</li> </ul> TOTAL	IIIIIIII III  12	9 3  12	75% 25%  100%
Objetivo de la creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar ganancia</li> <li>• Subsistencia</li> </ul> TOTAL	IIIIIIIIII -  12	12 -  12	100% -  100%

¿Cree usted que la gestión de calidad pueda contribuir con el rendimiento de su negocio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul> TOTAL	IIIIIIIIII -  12	12 -  12	100% -  100%
De qué manera evalúa el desempeño de su personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de puntuación</li> <li>• Observación</li> <li>• Periodo de prueba</li> </ul> TOTAL	IIII  II  IIII  12	5  2  5  12	41 %  17%  42%  100%
¿Usted administra con calidad su negocio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul> TOTAL	IIIIIIIIII - -  12	12 - -  12	100% - -  100%
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul> TOTAL	IIIIIIIIII -  12	12 -  12	100% -  100%



¿Conoce usted el significado de la palabra Benchmarking?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Tengo cierto conocimiento</li> </ul>	<p>IIIIII</p> <p>II</p> <p>III</p>	<p>6</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>50%</p> <p>17%</p> <p>33%</p>
TOTAL		12	12	100%
¿Cree usted que es importante aprender de otras organizaciones para ser más eficiente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es necesario</li> <li>• A veces es necesario</li> <li>• No es necesario</li> </ul>	<p>IIIIIIIIII</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>12</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>100%</p> <p>-</p> <p>-</p>
TOTAL		12	12	100%
¿Usted suele comparar su servicio con otra micro y pequeña empresa para mejorar la calidad de su empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>	<p>II</p> <p>IIIIIIII</p>	<p>2</p> <p>10</p>	<p>17%</p> <p>83%</p>
TOTAL		12	12	100%
¿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?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es necesario</li> <li>• A veces es necesario</li> <li>• No es necesario</li> </ul>	<p>IIIIIIIIII</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>12</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>100%</p> <p>-</p> <p>-</p>
TOTAL		12	12	100%
¿Usted evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlo en su negocio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Nunca</li> </ul>	<p>III</p> <p>IIIIIIII</p> <p>-</p>	<p>3</p> <p>9</p> <p>-</p>	<p>25%</p> <p>75%</p> <p>-</p>
TOTAL		12	12	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Restaurantes, Av Pacifico, Nuevo Chimbote, 2016.

Anexo 6: Figuras

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida criolla, Av, Pacifico , distrito de Nuevo Chimbote 2016

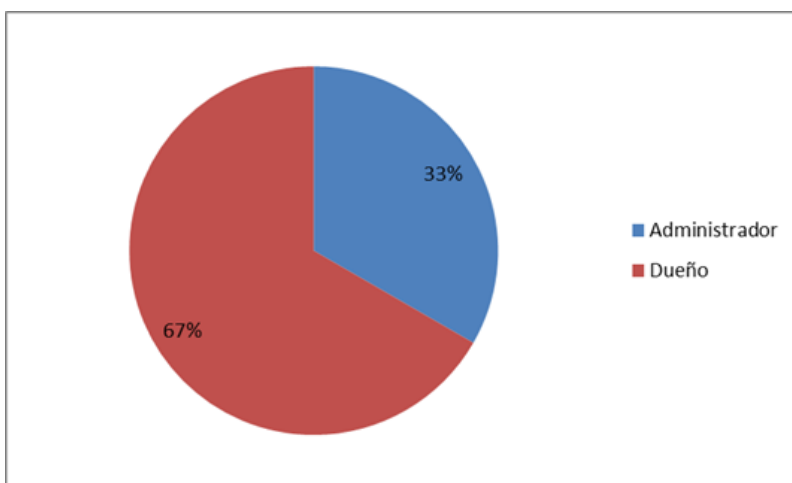


Figura 1: Representante

Fuente: Tabla 1

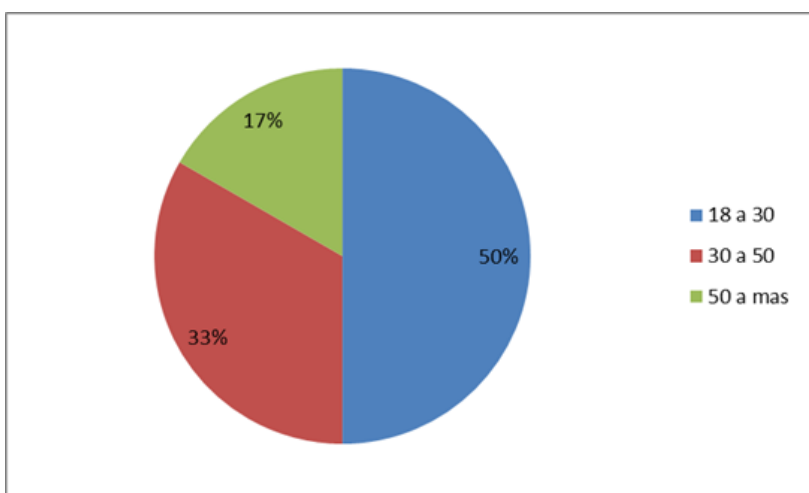


Figura 2: Edad

Fuente: Tabla 1

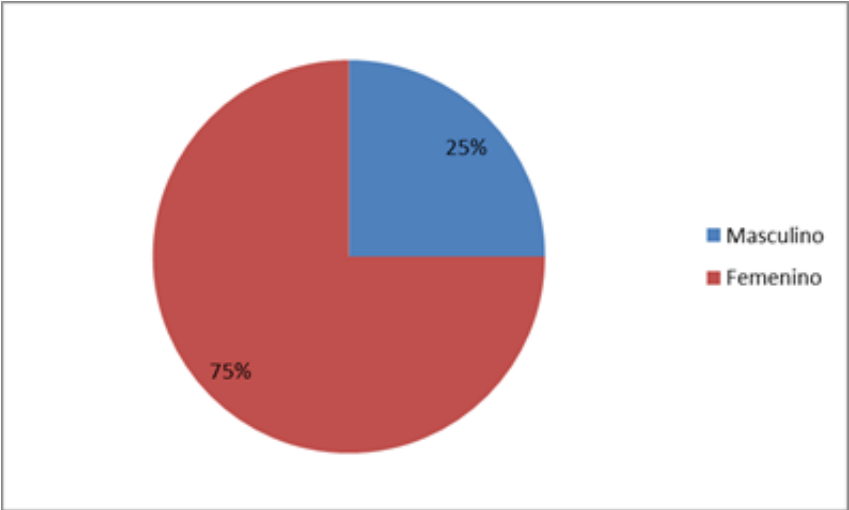


Figura 3: Género

Fuente: Tabla 1

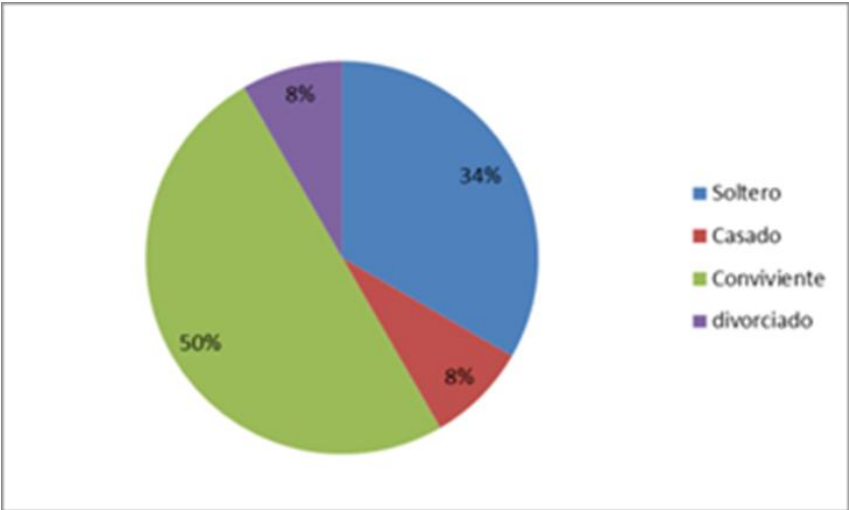


Figura 4: Estado Civil

Fuente: Tabla 1

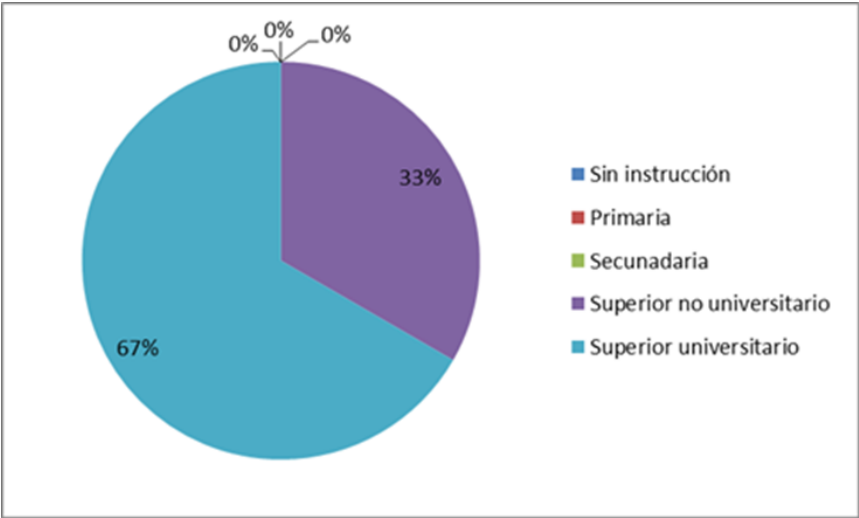


Figura 5: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

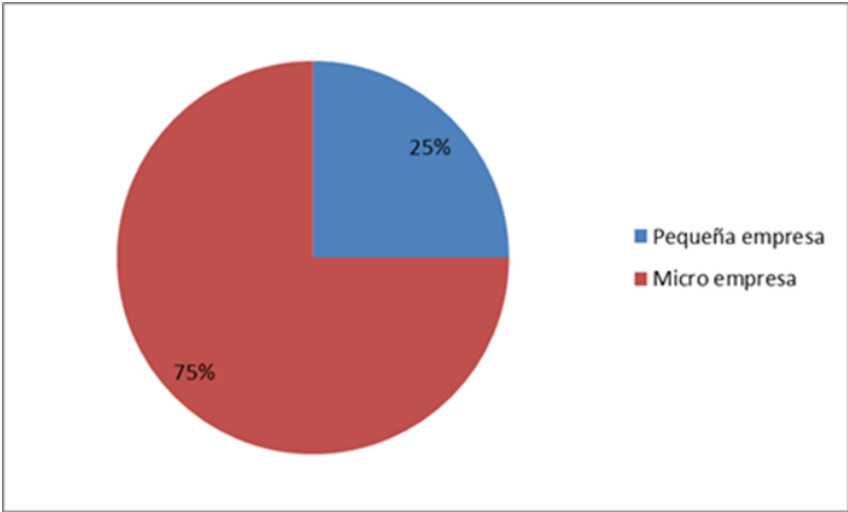


Figura 6: Tamaño y nivel de la empresa

Fuente: Tabla 1

**2. Respecto a las características de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurante de comida criolla, Av Pacifico , distrito de Nuevo Chimbote, 2016.**

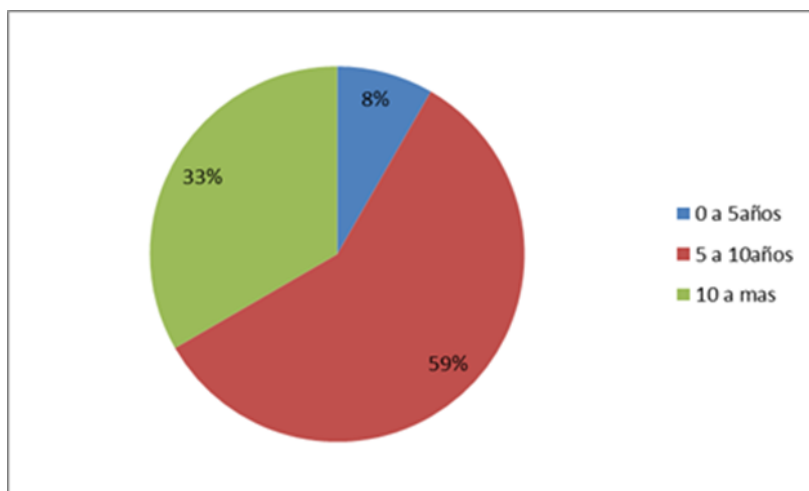


Figura 7: Permanencia del rubro

Fuente: Tabla 2

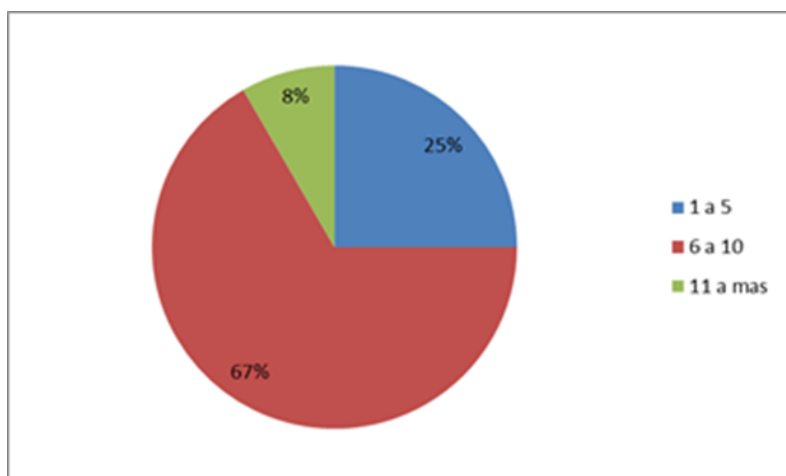


Figura 8: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

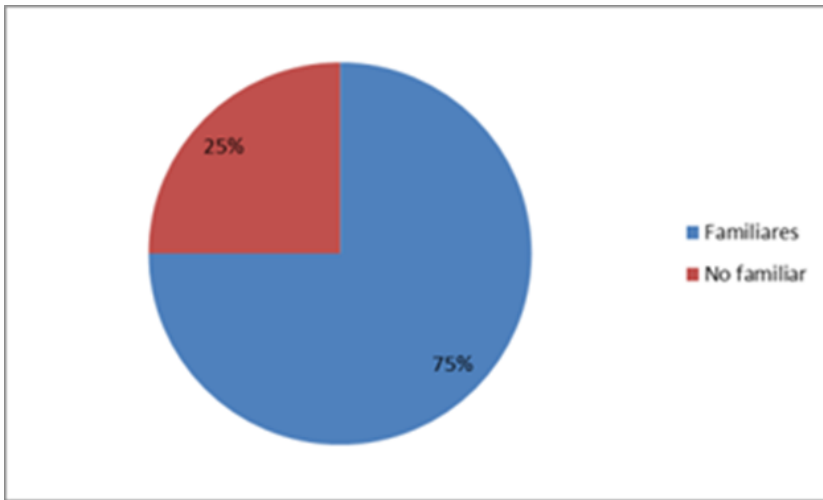


Figura 9: Personas que trabajan en la empresa

Fuente: Tabla 2

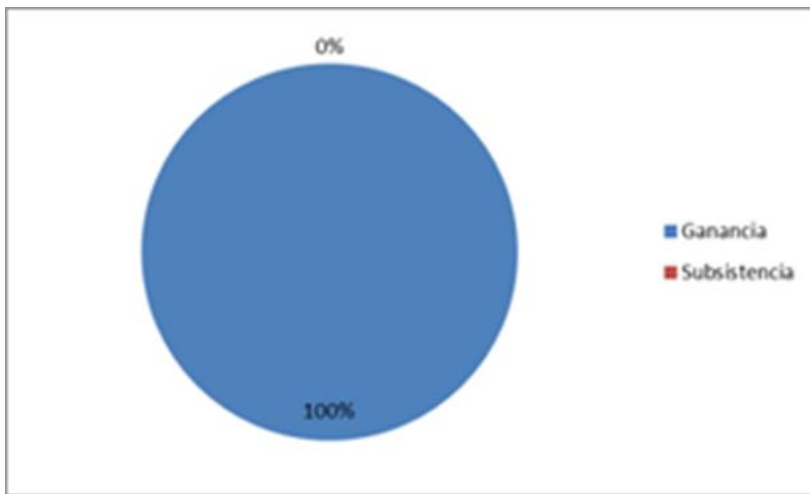


Figura 10: Objetivo de la creación

Fuente: Tabla 2

**3. Respecto a las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida criolla, Av Pacifico, distrito de Nuevo Chimbote 2016.**

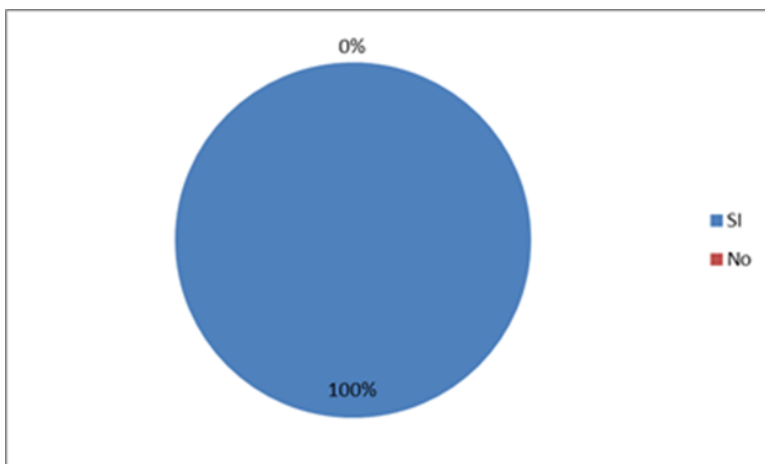


Figura 11: La gestion de calidad puede contribuir el rendimiento de su negocio

Fuente: Tabla 3

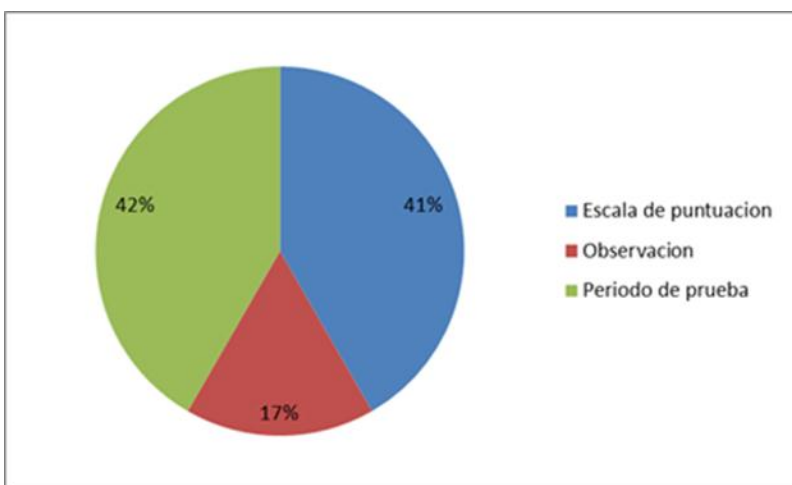


Figura 12: De qué manera evalúa el desempeño de su personal

Fuente: Tabla 3

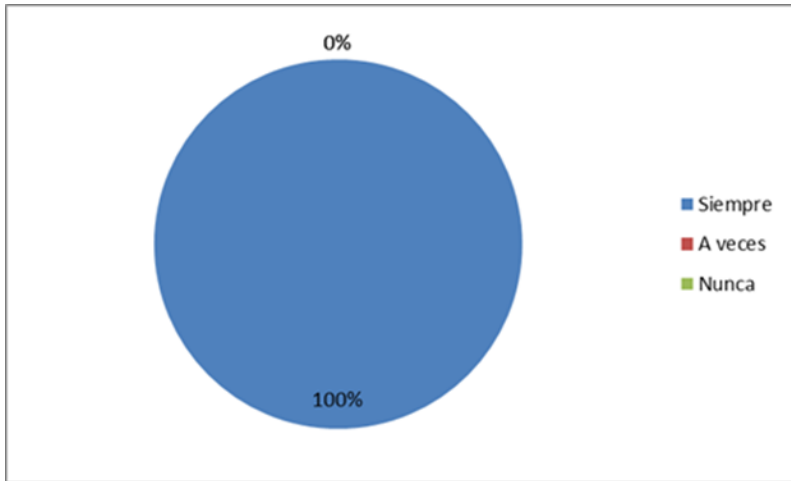


Figura 13 : Administra con calidad su negocio

Fuente: Tabla 3

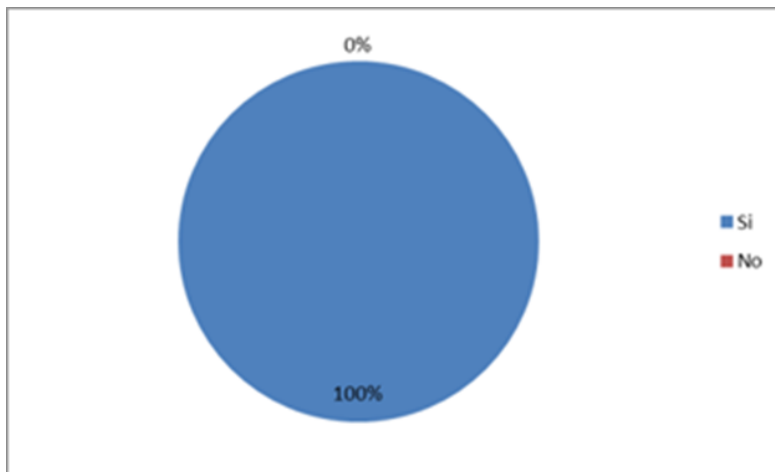


Figura 14: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y meta

Fuente: Tabla 3



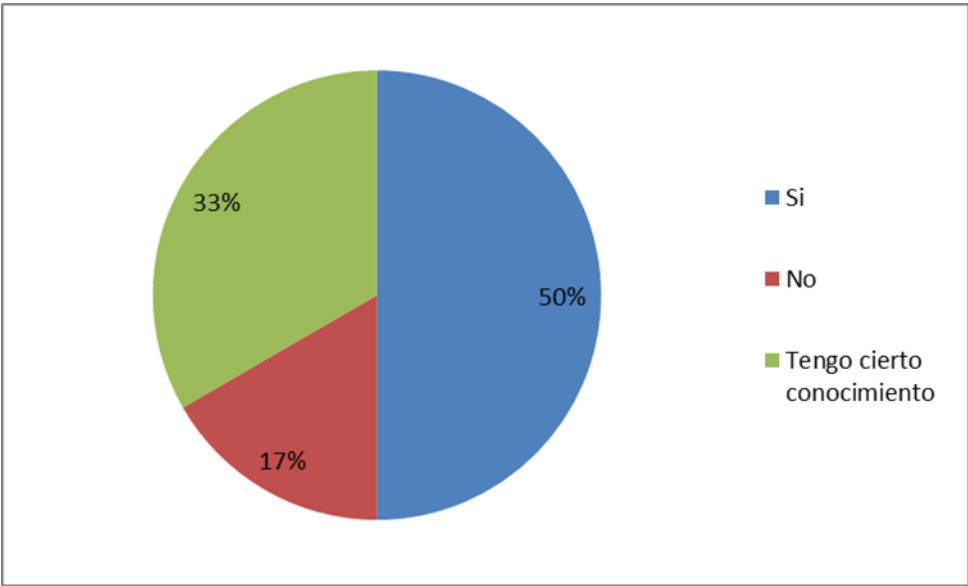


Figura 15: Conoce la palabra benchmarking

Fuente: Tabla 3

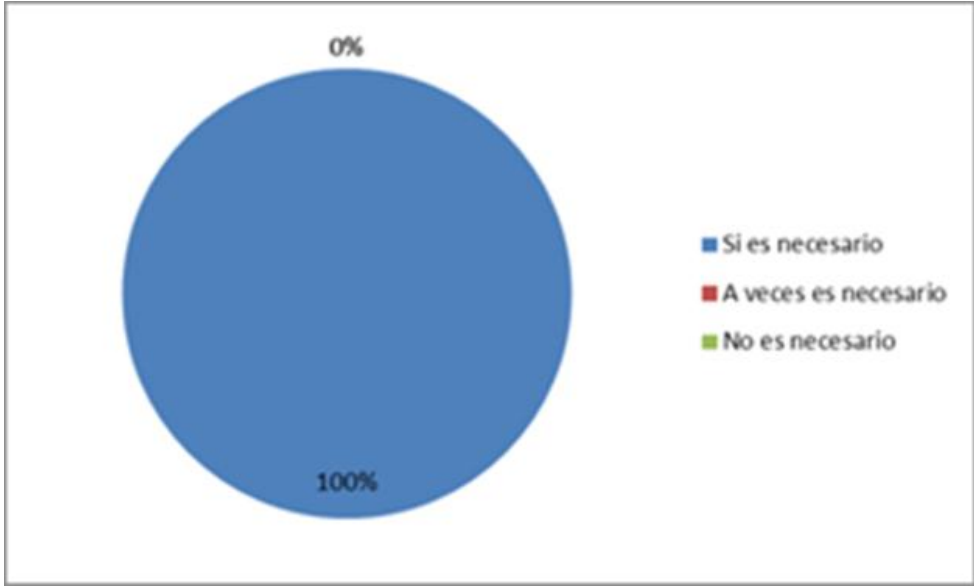


Figura16: Es importante aprender de otras organizaciones

Fuente: Tabla 3

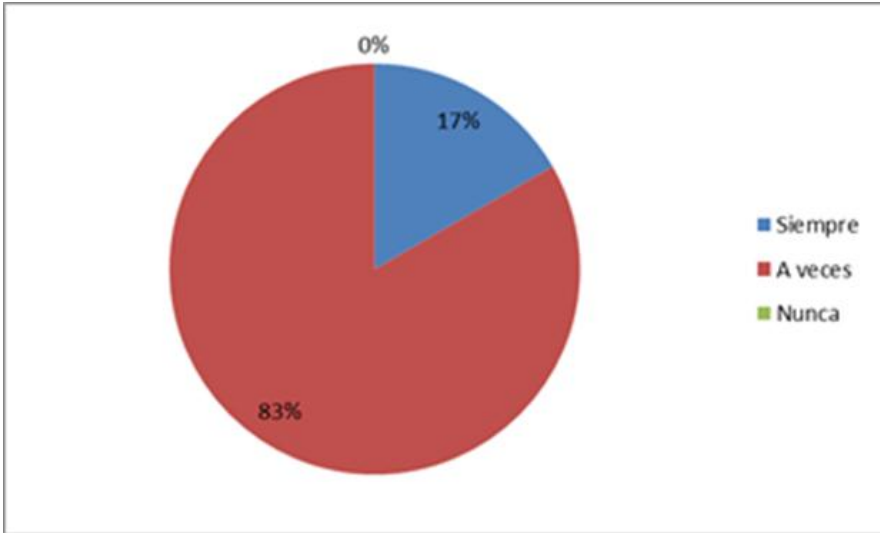


Figura17: Suele comparar el servicio de otra micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 3

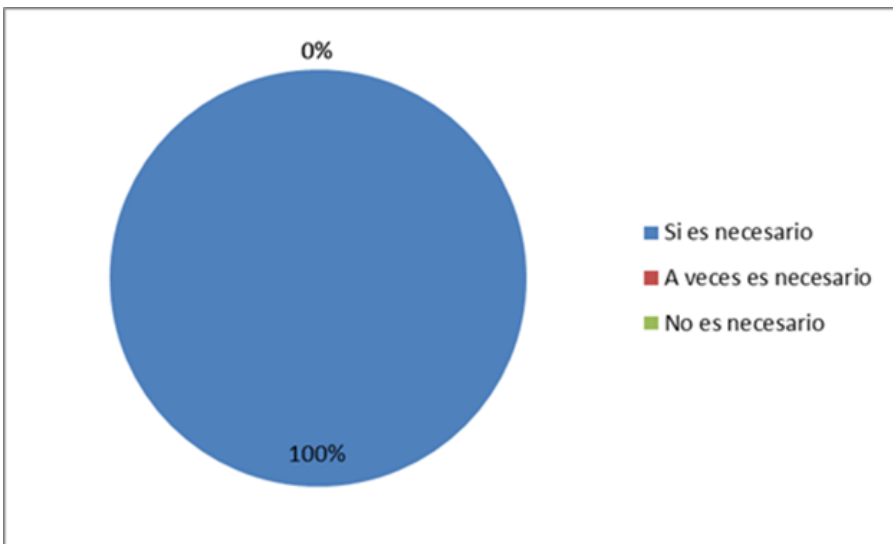


Figura18: Es necesario usar como modelo las buenas prácticas de atención al cliente de otras micro y pequeñas empresas para aplicar en su negocio de manera eficiente

Fuente: Tabla 3

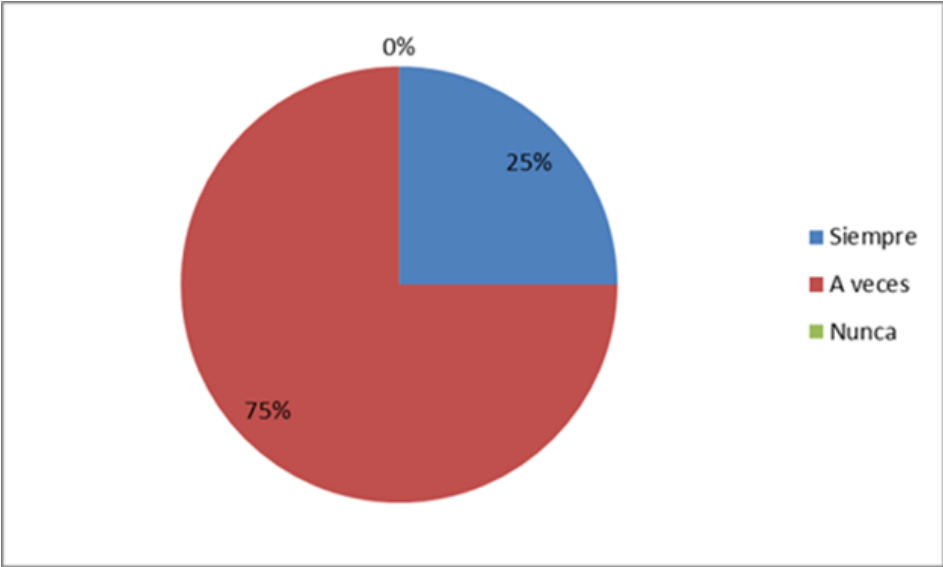


Figura 19: Usted evalúa el desempeño de otra micro y pequeña empresa para aplicarlo en su negocio

Fuente: Tabla 3