

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL  
BENCHMARKING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR AGROPECUARIO, RUBRO VENTAS DE  
FERTILIZANTES EN EL DISTRITO DE PAIJÁN, 2017

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

**AUTOR**

GONZALES CABRERA, HECTOR MARTIN

**ASESOR**

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

PAIJAN – PERÚ

2018

**JURADO EVALUADOR**

DR. JOSÉ GERMAN SALINAS GAMBOA

**PRESIDENTE**

MGTR. YULY YOLANDA MORILLO CAMPOS

**MIEMBRO**

MGTR. LIMO VÁZQUEZ MIGUE ÁNGEL

**MIEMBRO**

MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Dios

por darnos fuerzas y guía  
necesaria

para mantenerme en el camino se

seguir esforzándome en  
terminar mi carrera.

Agradezco sinceramente a mis  
asesores correspondientes Mario Landers Moscol y Carlos Rebaza

Alfaro, por brindarnos sus conocimientos, orientaciones,  
para poder culminar nuestro trabajo de investigación.

También a mis padres el regalo  
mas

lindo que pudo darme Dios por  
estar en todo momento

conmigo, en el cual ellos son el  
primordial apoyo para yo  
seguir adelante.

## DEDICATORIA

Dedico primordialmente mi trabajo  
de Investigación a  
Dios todopoderoso.

De igual forma, también dedico a las personas  
hermosas que son mis padres, quien ellos  
han estado a mi lado siempre apoyándome  
y por saber sembrado buenos hábitos y valores en  
mí.

A mi familia y enamorada por estar  
brindándome el apoyo incondicional  
para poder salir adelante cada día.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las micro y pequeña empresa del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017; en el cual se ha desarrollado teniendo en cuenta la investigación de tipo Cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevar a cabo la presenta investigación se escogió el total de las micro y pequeñas empresas (09), las cuales están ubicadas en la ciudad de Paiján, donde representan el 100% de la población, a quien se les aplico un cuestionario de 6 preguntas, la técnica usada para recopilación de datos fue la ENCUESTA; en lo cual obtuvimos los siguientes resultados más resaltantes: El 67% de los encuestados tienen de 18 a 30 años de edad, el 56% de los encuestados son técnicos y el 67% de los encuestados son encargados. El 56% de las agropecuarias tienen de 3 a 6 años en el rubro, el 56% de las agropecuarias reflejan su gestión de calidad en los procesos administrativos y El 67% aseguran que el benchmarking es recomendable para ser más que la competencia.

**Y llegando a la conclusión** La mayoría de los representantes son técnicos (56%) y los encuestados (67%) son encargados, La mayoría de las micro y pequeñas empresas (56%) tienen de 3 a 6 años en el rubro y cuentan con 1 a 4 colaboradores (56%).

**PALABRAS CLAVES:** Microempresa, Gestión de calidad, Benchmarking.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine the characteristics of quality management in the Benchmarking approach in microenterprises and small businesses in the agricultural sector, sales of fertilizers in Paiján district, 2017; which has been developed taking into account quantitative research, descriptive level, non-experimental design - transversal, to carry out the selected research presentation the total of micro and small companies (09), which are located in the city of Paiján, where it represents 100% of the population, a questionnaire type of questions, the technique used for the data collection was the SURVEY; 67% of the respondents are 18 years old, 56% of the respondents are technicians and 67% of the respondents are under 1 year old. 56% of agricultural workers have a 3% in 6 years in the category, 56% in which benchmarking is the most appropriate for the competition.

And reaching the conclusion The majority of the representatives are technicians (56%) and the respondents (67%) are in charge, Most of the micro and small companies (56%) have 3 years and 6 years in the field and have 1 to 4 collaborators (56%).

**KEY WORDS:** Microenterprise, Quality Management, Benchmarking.

## **CONTENIDO**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Título de la tesis ..... | i |
|-----------------------------|---|

|             |   |              |
|-------------|---|--------------|
| 2.          | Hoja de firma del jurado evaluador .....                  | ii           |
| 3.          | Agradecimiento/Dedicatoria.....                           | iii - iv     |
| 4.          | Resumen/Abstract.....                                     | v - vi       |
| 5.          | Contenido .....   | vii          |
| 6.          | Índice de gráficos, tablas y cuadros .....                | viii - ix    |
| <b>I.</b>   | <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                  | <b>1-5</b>   |
| <b>II.</b>  | <b>REVISION DE LITERATURA.....</b>                        | <b>6</b>     |
|             | 2.1 Antecedentes.....                                     | 6-17         |
|             | 2.2 Bases teóricas.....                                   | 17-24        |
|             | 2.3 Marco conceptual.....                                 | 24-25        |
| <b>III.</b> | <b>HIPOTESIS .....</b>                                    | <b>26</b>    |
| <b>IV.</b>  | <b>METODOLOGÍA .....</b>                                  | <b>27</b>    |
|             | 4.1 Tipo de la investigación .....                        | 27           |
|             | 4.2 Nivel de la Investigación.....                        | 27           |
|             | 4.3 Diseño de la Investigación.....                       | 27           |
|             | 4.4 Población y muestra .....                             | 28           |
|             | 4.5 Definición y operacionalización de variables.....     | 29-30        |
|             | 4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 31           |
|             | 4.7 Plan de análisis .....                                | 31           |
|             | 4.8 Matriz de consistencia.....                           | 32-33        |
|             | 4.9 Principios éticos.....                                | 33-34        |
| <b>V.</b>   | <b>RESULTADOS .....</b>                                   | <b>35</b>    |
|             | 5.1 Resultados.....                                       | 35-38        |
|             | 5.2 Análisis de los resultados.....                       | 39-41        |
| <b>VI.</b>  | <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>                | <b>42-43</b> |
|             | Aspectos complementarios                                  |              |
|             | Referencias bibliográficas.....                           | 44-45        |
|             | Anexos.....   | 46-58        |

**INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS**

**Tablas**

**Página**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.....    | 35 |
| Tabla 2. Características de las micro pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.....                            | 36 |
| Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017..... | 37 |
| Tabla 4. Características del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.....         | 38 |

| <b>Figuras</b>                        | <b>Página</b> |
|---------------------------------------|---------------|
| <b>Acerca de los microempresarios</b> |               |
| Figura 1 (Tabla. 1).....              | 48            |
| Figura 2 (Tabla. 2).....              | 48            |
| Figura 3 (Tabla. 3).....              | 49            |
| Figura 4 (Tabla. 4).....              | 49            |
| Figura 5 (Tabla. 5).....              | 50            |
| Figura 6 (Tabla. 6).....              | 50            |



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

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Figura 7 (Tabla. 7)..... | 51 |
| Figura 8 (Tabla. 8)..... | 51 |
| Figura 9 (Tabla. 9)..... | 52 |

## **Acerca de la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Figura 10 (Tabla. 10)..... | 52 |
| Figura 11 (Tabla. 11)..... | 53 |
| Figura 12 (Tabla. 12)..... | 53 |
| Figura 13 (Tabla. 13)..... | 54 |
| Figura 14 (Tabla. 14)..... | 54 |
| Figura 15 (Tabla. 15)..... | 55 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad aquellas Micros y Pequeñas empresas que realizan actividades en el ámbito peruano, están creando una expectativa ya que el 02 de Julio del año 2013, el congreso decreto la ley n°30056, dice “ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, la que tiene entre sus finalidades implantar el marco legal tanto para esa promoción de competencia, legalización y el crecimiento de las micros, pequeñas y medianas empresas. Abarca cambios en distintas leyes entre la actual que es la LEY MYPE”.

En este entorno donde estamos es primordial el desarrollo de las indagaciones que buscan conocer la verdad de la micros y pequeñas empresas en cuanto a la gestión bajo el enfoque de la herramienta del benchmarking, lo que es una estrategia donde se asegura la calidad de gestión que las micro y pequeñas empresas toman en conducción de las actividades empresariales; según los tipos de servicios.

Hoy en día las organizaciones no solo tienen que competir con empresas locales ni nacionales, sino que ha ido incrementando la competencia que tienen que ser competentes con aquellas empresas de otros lugares y países. Es por lo tanto las empresas deben estar en constante actualización de procesos o servicios para que así se dirijan al mercado con estrategias y contar con mayor calidad de competitividad; una de esas herramientas es el benchmarking.

Cuando se da referencia a las empresas agropecuarias se dice que son aquellas que venden productos para el sector ganadero, agricultura, etc.

Las entidades agrícolas como su propio nombre lo dicen brindan sus actividades en el sector agrícola, es decir cultivo de la tierra, incluyendo desde el tratamiento de la tierra donde se desarrollará con el fin de que la vegetación esté produciendo para la venta de diferentes fines.

La herramienta del benchmarking se dice que es un procedimiento seguido de determinar bienes, servicios y ejercicios contra la competencia más complicada, o aquellas que son líderes en el mercado

Se dice que esta opinión tienes aspectos relevantes como la continuidad, ya que el benchmarking no solo es un desarrollo que se realiza una sola vez y luego no la siguen, sin que es un procedimiento seguido y constantemente.

Otros de los aspectos es evaluación la que está comprometida en este proceso, ya que se tienen que evaluar los procedimientos propiamente y as de diferentes empresas para así comprar.

El benchmarking se puede adaptar a todas las dimensiones de establecimientos de negocio.

Con el desarrollo de esta línea de investigación se pretende contribuir a la mejor comprensión de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas.

La problemática hoy en día las micros y pequeñas empresas ya se muestran con un porcentaje que es de un 99.6% de todas las empresas en la región la Libertad, todo esto se puede ver mediante una importancia de este sector, con tan solo investigar algunas cifras. Según la SUNAT, la suma total de organizaciones que se encuentran en el Perú, el 99.2% son micros y pequeñas empresas; cuando en la Región la Libertad esta cifra se emerge al 99.6%, mediante la cual de ellas corresponde a una suma total de 66.561 entidades Mypes.

La gestión de calidad bajo el enfoque de la herramienta del benchmarking, concede a las micro y pequeñas empresas regenerar sus actividades y funciones. Basándose en la importancia de determinar el desempeño, ya que es claro para los negocios o actividades comerciales de las organizaciones, y justamente para las Mypes determinadamente. Ya que el Benchmarking según Michael J. Spendolini: “Es un desarrollo sistemático y consecuente para determinar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son identificadas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de desarrollar mejoras organizacionales”. Todo esto se puede concluir en que el proceso se basa en tomar un producto de otras empresas y mejorarlos para así poder darle satisfacción a nuestro al cliente, un ejemplo claro sería; como empresario comprar un fertilizante a otra empresa y como soy su competencia lo que realizaría sería buscar mejorar ese producto y lo cual sea vendido por mi agropecuaria y satisfacer al cliente con esa mejora.

Un problema que se encuentra hoy en la micro y pequeñas empresas de la ciudad de Paiján para ejecutar una buena gestión empresarial, se basa en que no cuentan con la capacidad suficiente para administrar y realizar un uso excelente de sus recursos materiales, financieros y humanos, debido a esta situación se centrara el estudio de investigación al estudio de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes, es por ello que se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en la micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján 2017?

Para solucionar este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017, para lograr el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.
- Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.
- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.

La investigación se justifica por los siguientes puntos:

Este proyecto de investigación esta realiza en base a la línea de investigación sobre las micros y pequeñas empresas que es un tema de importancia en el ámbito nacional regional o local, que también está acuerdo con lo establecido por los organismos nacionales e internacionales, que dan un valioso reconocimiento para efectuar la investigación científica, las cuales ellos buscan que sus estudiantes sean exigidos en los que son la búsqueda de la verdad respetando las creencias y libertades de las personas; respeto y valoración a los sujetos que proporcionan la información; respeto por la dignidad humana; prioridad por el conocimiento y desarrollo de los más necesitados; búsqueda del bien común, y ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación.

Además, esta investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas para un crecimiento y desarrollo en el sector encontrado.

Por otro lado, se justifica porque nos permitirá conocer más profundamente las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes, ya que depende de ellos se busca la generación de puestos de trabajos y también la mejora de sus servicios y productos.

Una de las justificaciones será que los gerentes puedan aplicar la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en sus micros y pequeñas empresas, las cuales los llevaría a la competitividad y a lograr el éxito.

Se concluye con la justificación, en la cual se basa se esta investigación servirá como una base importante para los investigadores acerca del tema de gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Se ha efectuado consultas e indagaciones en diferentes bibliotecas tanto físicas como virtuales especializadas en lo que es ciencias administrativas ya que dichas variables están ligada a la administración, se logró encontrar similares estudios del tema general:

Ramos y Daniel (2016) en la tesis “Implementación de un modelo de gestión por indicadores para mejorar el proceso de órdenes de servicio en el área de mantenimiento de grupos electrógenos, utilizando la herramienta del Benchmarking”: El desarrollo de la prestación de sustentación precautorio y reconstrucción de una máquina que mueve un “generador electrónico”, hoy parte con la petición inmediata del usuario, directo al departamento de cuidado esa máquina, “dirigente de Mantenimiento”, por consiguiente se lleva a proceder una solicitud de referencias sobre el servicio o llamado también “formato OTAL”, en el formato se colocara la información o anexos. Nos pondremos en contacto con el consumidor mediante llamadas o un texto a su correo para manifestarle algunas incertidumbres si que las tuviera, en seguidamente mandaremos la estimación por la oferta al año de la prestación del mantenimiento provisorio, de consensar el planteamiento por la prestación de la conservación preventivo al año, que está compuesto de dos mantenimientos protectores y dos sostenimientos provisorios y de dos inspecciones técnicas dentro del tiempo anual, en seguida con la recepción de la prestación y comunicación del mandato de la demanda o mandato de prestación, se proyecta los trabajos de sostenimiento en el master al año, para más tarde rasgar un mandato de trabajo donde abarcan los accesorios según les competa

basándose de acuerdo al modelo, se organiza con el departamento de planeamiento para la partida de los accesorios del depósito. Ya obtenido todos los accesorios planificaremos con los consumidores externos mediante un correo y ejecutaremos la entrega personalmente y técnica a nuestro usuario terminando con el registro.

Lo que podemos rescatar de esta sustentación, es que, al implantar un modelo de gestión por indicadores, existe la posibilidad de mejorar la calidad de ordenes de servicio mediante una comunicación vía teléfono con el cliente o también mediante correo electrónico. Esto se hará para aclarar dudas si es que hubiera en cuanto al servicio, pero eso sería cotizado anualmente, no solo será una conversación sino también se llevara la practica al campo.

Carillo (2016) su estudio titulado “La competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro – venta de agroquímicos y fertilizantes del Girón Lima - Distrito de Barranca, 2016”, cuyo objetivo general es determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro – ventas de agroquímicos y fertilizantes del Jr. Lima, Distrito de Barranca, 2016. Donde se llegó a los siguientes resultados:

Se aprecia que el rubro que maneja un gran porcentaje (85%), respondieron que están en seguido crecimiento y un menor porcentaje (15%), menor se manifiesta que esto se da en ocasiones. Tomando en cuenta que la calidad es una causa importante para los bienes y servicios, hay un total de porcentaje (62%), que aplican estos tipos de calidad y como también otras que las ejecutan en algunas ocasiones. Por consiguiente, los empresarios o encargados de las micro y pequeñas empresas, totalmente si están convencidos (100%), que el desempeño laboral y de sus trabajadores intervienen significativamente en dar una buena calidad en la atención de su servicio. También en gran parte (69%) de los representantes está de acuerdo en su respectiva evaluación y



con un porcentaje (31%), considera que lo realiza a veces. Ser competitivo, significa estar por encima de las empresas competidoras y ser más mejor y sobre todo manejar el mercado, es por esto que el servicio al cliente influye significativamente.

En seguida un 46% de los encargados cree en su importancia y un 23% que mayormente no le brinda importancia. Los dueños u empresarios encuestados respetan que la productividad es un importante factor.

El 69% de los empresarios o representantes cree que si verdaderamente ha mejorado el buen desempeño de sus colaboradores; un 31% cree que los realiza a veces.

La competencia ayuda a esforzarte y a innovar nuevas técnicas y estrategias empresariales; es así de que alguna manera ayuda a hacerlos más conocidos más competitivos, pero los que los encargados de la empresa consideran que ello no es tan importante para ser más competitivos y en menor porcentaje a veces. Se concluye: En la actualidad las empresas se deben enfocar mayormente en incluir en sus modelos administrativos, en estrategias de productividad, ventajas competitivas, cadena de valor e innovación, que estén enfocados al alcance diario de la competitividad e ir comparando con otros competidores y evaluar sus debilidades y fortalezas. Estos factores o estrategias ayudan a medir que tan competitiva puede ser una organización o empresa frente a un mercado tan competitivo, en el ámbito nacional e internacional. Por lo que es necesario para ser competitiva, se necesita establecer, desarrollar y perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los colaboradores que en ella confluyen. Cimentados en un eficaz sistema de información interna y externa que le permita anticipar y profundizar en los cambios que se vienen dando en su medio ambiente. La competitividad es un estilo de vida que en capacidad de llevar como bandera

siempre llenar su ambiente de niveles altamente visionarios y encaminados hacia una mejor situación, tanto laboral como social. El trabajo investigador efectuado en el rubro de ventas de Agroquímicos y Fertilizantes, desarrollada en la ciudad de Barranca, es de sumo interés personal, ya que es mi actividad principal, es así que trato de complementar mis conocimientos teóricos con los prácticos. Por tanto, siempre trato de ser mucho mejor que otros en esta actividad y en las demás actividades de desarrollo personal, necesitamos ser competitivos, porque pienso que es un valor intrínseco y una actividad de demostración práctica, como tiene que ser todo emprendedor.

Araujo (2016) en su estudio titulado “Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro – Venta Minorista De Ropa Para Damas Del Centro Comercial Barranca, Del Distrito De Barranca, 2016” con cuyo objetivo general que es determinar de qué manera la gestión de calidad influye en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca. Obtuvimos como resultados: el 40% de las mypes sondeadas tienen de 5 a más años laborando dentro del mercado que lo sustenta Rubio (2011), también se menciona que el 56% viene desarrollando de 0 a 5 años en esta misma actividad. Todo esto refleja que en la actualidad la gran parte de las micro y pequeñas empresas tienen del 5 a más años de antigüedad en el mercado, en donde se indica que hay mucha experiencia por parte de los dueños del negocio.

El 10% de los encuestados si tienen conocimientos sobre el tema de gestión de calidad, coincide con Rubio (2011) en donde expresa que el 67% también tienen conocimiento sobre gestión de calidad, y a esto también se suma Vílchez (2012), que nos dice que el 67% no cuenta con conocimientos sobre el tema dicho.

El 100% de las mypes encuestadas son totalmente formales, esto tiene relación con Cieza (2013), en donde menciona de igual manera que las micro y pequeñas empresas son formales. Esto muestra que en la actualidad la mayor parte de las mypes encuestadas son formales por exigencias legales.

El 60% de los propietarios legales de las micro y pequeñas empresas nos dijeron que tiene estudios e conocimientos de administrar una organización, por lo coincide con Uriol (2013), en donde nos dice que el 61.92% su conocimiento es regular.

Respecto a los propietarios, en este trabajo se concluyó que el 50% de los encuestados son personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres y han terminado sus estudios secundarios. Respecto a las micro y pequeñas empresas se concluyó que el 60% si cuentan con conocimientos sobre administración de empresas, y la totalidad de mypes son formales , la gran parte es 8 años de antigüedad en el mercado, no tienen equipos de tecnología, su instalación no son muy bien vistas, no hacen publicidad.

Respecto a la variable de gestión de calidad, se concluye que la mayor parte no sabe nada sobre la nueva ley, y que tiene conocimientos de gestión de calidad.

Quiñones (2018) en su investigación titulada “Gestión De La Micro Y Pequeña Empresa Comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. Bajo El Enfoque De Benchmarking, Trujillo 2017, Y Propuesta De Mejora Para Los Procesos Administrativos”, cuyo objetivo general es conocer la Gestión bajo el enfoque del Benchmarking en la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. Trujillo, 2017, y proponer un plan de mejora para los procesos administrativos.

Se pudo llegar a los resultados obtenidos sobre la aplicación benchmarking fue de un 100% quienes consideran que al aplicarlo nos permitirá hacernos una 56 comparación con las empresas del mismo rubro con la finalidad de captar las buenas prácticas para posteriormente implementa en la empresa. Por ello concuerdo con Valladares (2012) que en su tesis “Benchmarking del sector industrial. Ecuador y Colombia, 2010” aplicó e hizo una comparación entre Ecuador y Colombia en las empresas del sector industrial. Con el objetivo de identificar los sectores estratégicos de gran potencial entre los dos países. Lo cual obtuvo como resultado que Ecuador tiene el nivel de participación más alto del 13,6% del sector industrial del país en la fabricación de hojas de madera para enchapado y tableros. Es decir, sus productos y su materia prima es mucho mejor al de Colombia. Podemos concluir que la aplicación del benchmarking nos ayuda obtener datos muy importantes de la empresa, como en la producción.

En la investigación realizada se obtuvo el 80% de los trabajadores consideran el benchmarking es una buena estrategia para mejorar el área de ventas y el 20% demuestran que no sería una buena alternativa ya que carecen de publicidad y una mala atención. Por ello estoy de acuerdo con Llontop y Rimarachín (2016) que en su tesis de investigación “Benchmarking y su relación con sus ventas en la estación de servicios Santa Ángela S.A.C. Obtuvo 0.737 % que empresas comerciales con cuenta con una buena publicidad en nuestro país, el 29% opinan que carecen de una mala atención en las ventas por falta de capacitación. Por ello los colaboradores deben conocer los productos y servicio que la empresa ofrece al público también es importante que las empresas deben contar con un sistema de trabajo. Podemos concluir la investigación con el objetivo general que es Conocer la Gestión bajo el enfoque del Benchmarking en la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. Trujillo 2017, y proponer un plan de mejora para los procesos administrativos. La empresa no cuenta con un organigrama, visión y

misión lo que impide un mayor crecimiento económico y satisfacción de los trabajadores en un mejor ambiente laboral. Asimismo, la empresa no conocía la herramienta de gestión “Benchmarking”, pero al saber de esta se empezará a utilizar para así sacar el máximo provecho a las principales fortalezas de las empresas líderes en el mercado de venta de repuestos de motos; todo esto se encuentra en el plan de mejora propuesto.

En cuanto al objetivo específico que es Describir las principales características de la gestión en la micro pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. para aplicar en enfoque de Benchmarking. La gestión en una empresa es importante porque administra los recursos para que estos sean productivos logrando el crecimiento y desarrollo de la empresa a corto plazo. La empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C nos indica que el 60% no cuenta con una buena planificación, es por ello que los trabajadores no cuentan con un buen clima laboral. El 70% no cuenta con un organigrama estructurado es por ello trabajadores no tienen bien definidos sus funciones, reglamentos de trabajo, dentro de la empresa. es decir, su administración se desarrolla empíricamente por falta de conocimientos. Pero si podemos resaltar que a pesar de no contar con una buena gestión el 80% de los trabajadores logran cumplir con sus objetivos y metas trazadas por la empresa. Es decir, todos los colaboradores cumplen sus metas logrando una buena rentabilidad. 58 Por lo tanto, es una ventaja muy relevante, ya que genera ingresos para el beneficio de la empresa.

En referente al siguiente objetivo específico que es Determinar las principales características del Benchmarking en la micro pequeña empresas comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C. Las micro y pequeñas comercializadoras no aplica el benchmarking por la falta de conocimientos y de recursos económicos.

Llegando a la conclusión que su participación en el mercado es limitada por falta de una gestión moderna. Para la empresa comercializadora Moto Partes Dinamo S.A.C, nos indica que el 70% desconocen el beneficio de esta herramienta de gestión, es decir trabajan según el criterio de cada trabajador o bajo las órdenes del gerente. El 90% de los encuestados dentro de la empresa nos indican que el benchmarking sería una estrategia muy importante para la empresa ya que lograría elevar el nivel de producción. El 100% de toda la empresa opinaron que al aplicarse tendrían como resultado mejorar el nivel de ventas, sino que también serviría para encontrar nuevas estrategias en el mercado competitivo, es decir buscar nuevas alternativas de mejora teniendo como modelo a las empresas líderes del sector, con la finalidad de mejorar el servicio en la atención del cliente, para atraer a nuevos clientes. También ayudaría logrando un buen clima laboral dentro y fuera de la empresa

Núñez (2007) en la tesis “Estudio del proceso de benchmarking utilizado por las empresas”:  
Hoy en día las organizaciones se confrontan a plazas mundiales que les brinda desafíos cada vez más intensos. Uno de esos desafíos primordiales es la competencia, viendo que no se contraponen a organizaciones del mismo espacio, sino que esa competitividad se da también entre entidades de todo el universo, para verse más disputados las entidades buscan a diferentes mecanismos que les brinde reducir sus costos, incrementar la calidad de sus bienes, etc. Entre esos mecanismos o enunciados de halla el Benchmarking, que es la averiguación de las destacables prácticas de la fábrica que llevan a un cumplimiento perfecto y brinda conocer los mejores hábitos de comercio entre la mayoría de las empresas identificadas como líderes, que, al acomodarse y concretarse en una empresa, permitirá no solo llegar al rival inmediato, sino que dan un avance competitivo más a la de estas. El proceso debe ser seguido ya que exige una modernización permanente. El prototipo

del desarrollo del benchmarking implanta 4 pasos principales: planificar, crear, comprobar y ejecutar, en el instante de comenzar este prototipo a categoría de los usuarios importantes.

En este tema nos resalta y nos da entender que el benchmarking es de suma importancia en las empresas, ya que en la actualidad se ve con mucha frecuencia la competencia entre todas las empresas; no solo existe la competencia directa, sino también se puede ver con las empresas locales y las que están en todo el sector del mundo. Cada una de ellas buscan una mejoría basándose en bajar costos y el aumento de la calidad en sus bienes o servicios.

Por ello cada empresa busca a esta herramienta para buscar un óptimo comportamiento para líder en el mercado, siempre y cuando esta práctica sea seguida y actualizada seguidamente.

En la tesis de Ayala y Gonzales (2004) “Capacidades tecnológicas y certificaciones de calidad: Aplicación empírica a las pymes familiares de La Rioja”: La concepción de calidad ha salido con demasiada fuerza en estos últimos años. Aquellas pequeñas y medianas empresas hogareñas riojanas, al igual que las demás empresas, se ven forzadas a comprometerse es ese habito de mejora empresarial, a pequeñas afiliadas a los reglamentos de salvaguardia. Esta redacción tiene como finalidad detallar las primordiales soluciones de un análisis experimental ejecutado entre las pequeñas y medianas empresas riojanas, analizando los regímenes acompañadas por las organizaciones hogareñas frente a las no hogareñas. Hemos hecho un estudio representativo de aquellos regímenes consecutivos en materia de calidad, desarrollando antes un estudio relacionado en función de diferente progresión de variantes como puede ser la transposición, ciencia o en gasto de inversión + tecnológica.

Podemos concluir que la calidad últimamente ha surgido en el mercado basándose en la certificación y a la mejoría en cuanto a la tecnología que cuenta cada empresa para vender su bien

o servicio. Lo que el principal problema se encuentra en estas pequeñas y medianas empresas familiares de la Rioja. La calidad y la mejora continua de la tecnología está en todas partes ya sea en las empresas familiares o de diferentes socios o dueños.

Vásquez (2009) en la tesis “Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado En El Estándar Internacional Iso 9001:2000”: El procedimiento de gestión implementado debe estar en constante monitoreo, mediante el método planificado con obtener la confirmación de los archivos y asientos que están elaborados y cultos, las funciones planificadas, los convenios aceptados se realicen, las acciones tenidas sean rápidas, de lo contrario recomendaran proyectos de mejora, identificar las conclusiones, donde implica la intervención del trabajador de la organización y para tomar medidas correctas y preventivas que se soliciten.

Podemos rescatar algo muy importante de este texto, que es muy importante implementar consecutivamente la gestión de calidad en todas las empresas, basándose en los estándares de otros países extranjeros. Para que, si cualquier documento se encuentren bien organizados y bien elaborados, también el cumplimiento en ello.

Todo esto se debe realizar tomando en cuenta a los colaboradores de la empresa para ser más preventivos y tomar decisiones correctas.

Quiñonero y De Lema (2003) en la tesis “Gestión De Los Costes De Calidad Y Rendimiento De Las Pequeñas Y Medianas Empresas”: la clase es una causa fundamental en esencia en la competencia y éxito de las organizaciones, dentro del medio alborotado y de competencia en la elaboración de sus funciones (Ponemon, 1990; Koehler, 1990; Shank y Govindarajan, 1994; Asokan y Pillai, 1998; Simga-Mugan y Erel, 2000). El encargo de los



importes de carácter se refleja en la contestación de contabilidad de gobierno en las dificultades de las organizaciones para ofrecer sus bienes con mayor calidad y con un monto aceptable.

Esta sustentación nos muestra que la mejoría de la gestión de costos de calidad y el rendimiento de las empresas son componentes de estrategias de la competencia y nos ayuda a la empresa llevarlas al éxito. Ya que ellos representan una respuesta de la contabilidad de gestión, en la cual se emplea para poder vender sus bienes con mayor calidad y a un buen precio competitivo.

Diaz y Zea (2017) en esta tesis “Responsabilidad social empresarial en el sector retail. Análisis de una empresa local a través del benchmarking de 3 empresas extranjeras en buenas prácticas de gestión medio ambiental durante el periodo 2012 – 2016. Caso: Supermercados Peruanos S.A.”: La responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema que ha aumentado mayor intriga a las empresas a nivel mundial a través de su influencia en el aspecto de la economía, comunidad y el ambiente, pues este estudio tuvo diversas actividades de responsabilidades, culturales y ambiente de la organización de los mercados nacionales y los semejantes roles de la entidad del mismo grupo para calcular la altura de choque. En esta forma la metodología de averiguación se orienta en el estudio preciso de las definiciones y teorías de responsabilidad comunitaria, en la colocación del benchmarks para obtener ejercicios sujetos y factibles que ayuden a los mercados nacionales en la clase de ambiente. Por último, el estudio realizado sobre la implementación de refrigeradores nativos para la clase de energía, así mismo la clase de excrementos se origina en reciclar los bienes orgánicos e inorgánicos, para la clase de utilización de agua se encomienda volver utilizar el agua frecuentada en los roles como el regadío de los parques y en el aseo del estado. Pues los mercados nacionales realizaran todas las actividades en sus locales según sus dificultades, apreciado de clase en las tres definiciones (excrementos, agua y electricidad) donde le permite la eficiencia empleada en la organización, en donde se ahorra los

costos y de obtener un excelente prestigio organizacional por medio de sus primordiales roles e impactos.

Podemos concluir que no solamente las empresas se dedican a preocupar por ellas mismas, sino que ahora mediante la responsabilidad social empresarial están previniendo la contaminación ambiental o el exceso de los recursos, lo cual en la actualidad es un tema de mucha importancia y las empresas que cuentan con ello son más superiores a las que no las tienen.

La responsabilidad social empresarial consiste en minimizar residuos, agua, energía, la cual nos ayuda bastante a la empresa y al ambiente en cuanto a la eficiencia operativa; lo cual ahorran costos de sobregiro en los ejemplos mencionados antes.

## **2.2 Bases teóricas**

### **▪ *Gestión De Calidad***

La gestión de calidad se pone en práctica basándose en sus 3 dimensiones las cuales hacen una descripción que denota sobre un sistema que se enlaza a grupo de variables, las cuales pueden ponerse en práctica por el progreso de la calidad en la organización.

### **Concepto de Gestión de la Calidad**

Camisón, Cruz y González (2006). En este documento se podría determinar esta palabra sobre el planteamiento de gestión de calidad que se emplea realizando una explicación sobre un método que enlaza a un grupo respectivo de variantes notables donde será ejecutada en actividades seguida de convicciones, actividad y manejo para el progreso de calidad. Ya que el informe de diferentes planteamientos de gestión de calidad puede identificarse en 3 capacidades.

1. Las nociones que aceptan y que orientan el hecho organizativo.

2. Los ejercicios, labores, integran esto para ponerlo en ejercicio. 3.

Los métodos que procuran realizar verdaderas estos ejercicios.

Los planteamientos por ejemplo fiscalización brindan de la gestión de calidad posible descripción de cada perfil estructurado, aquel que denota que verdaderamente dicha noción en esto no posee ningún sentido, al ser una pura recopilación de ejercicios y métodos sin ningún principio universal que las iguale. Los otros planteamientos facilitan exactamente una exhibición ya completa de las medidas de la hipótesis, aunque de diferentes modos. Esto es fundamental obviamente en los planteamientos de seguridad de la calidad, donde la transparencia del planteamiento establece en un certificado o no de la empresa, poder no visibles aquellas iniciaciones y ejercicios que llevan a la idea. Además, la carencia de una comprensión universal de dichos elementos orienta a estudiar de manera autónoma o, como mucho, con vínculos indirecto, lo que distingue responsabilizarse que el método es sostenible en falta y carencia posibles en alguno de sus factores. Esta teoría juntada, en este teto de gestión de calidad total, es aceptar por muchos estudios en este enfoque. Por conseguido, la gestión de calidad total realiza acoger un prototipo explícito de una filosofía, cuando este no es visible directamente y que no puede acercarse a él si no es mediante sus capacidades. También, mencionadas capacidades están firmemente relacionadas, creando todas los fundamentos, ejercicios y métodos en un sistema donde la carencia de un elemento destruye la capacidad favorable, que en lo cual sube el peligro de fracasar en posible creación.

El conjunto de nociones sobre lo que es Gestión de Calidad del encargo comenta la idea de la calidad de prestación como una actual medida de la CT del bien; y en unión con el enfoque personal, concluye la pacida de ser posteriores permaneciendo en la valoración de la satisfacción de aquellas posibilidades, tanto usuarios y colaboradores. Para concluir la gestión de calidad total

opta por un concepto de calidad total en la cual se fomenta la capacidad propia como la capacidad de otros. Buscando la innovación de importancia para todos los equipos de interés clave empresarial.

Estos enfoques tienen las características en la cual se conocen algunos términos como; calidad, departamento de atención, naturaleza, lugar, guía, motivación, objetivo, visión, actitud frente a la renovación, la persona clave, dimensión de los RR. HH, y las practicas frente a los métodos. Las cuales desempeñan ir explorando diversas herramientas para mejorar los resultados finales, todo esto mejorando el rendimiento de los procesos que pueda verse internamente en una organización

### **Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas**

Camisón, Cruz y González (2006). Explican que las organizaciones de los planteamientos hacia la gestión de calidad mayormente son reservadas por naturaleza, e intentan diferenciar panoramas directamente diferentes.

Por lo consiguiente, los asuntos de los planteamientos han ido aumentando, incorporando a las nociones aprendidas, otras diferentes o dando al equipo un moderno énfasis en cambiantes diferentes, en forma de las peponas rusas. Aquella visión es propiamente precisa con ideas del planeamiento personal de gestión de calidad, que no ha creado prototipos propios para el encargo, si no que los cambios han sido fuente de absorción por estos últimos periodos del planteamiento técnico y estratégico.

Dentro del marco de la gestión de la calidad, una empresa puede ir a diversas herramientas metodológicas con el fin de lograr los mejores resultados en función de sus condiciones de competencia. Una de ellas es el benchmarking, que sigue la identificación de las mejores prácticas

en otras entidades, con el objetivo de captar y mejorar el rendimiento de un proceso o función determinada. Se define el concepto de benchmarking, en qué consiste y sus distintas modalidades. Se verifican las características y posibilidades de su aplicación en bibliotecas y unidades de información.

La calidad y la estrategia, en el mundo empresarial se debe contar con las estrategias las cuales no dejara a la competencia logre presionarnos, ya que también se manifiesta en el tiempo que está perteneciendo y más claro la experiencia que tiene durante toda su actividad.

### **El crecimiento de la calidad guiada a la innovación de valor: Calidad y Estrategia**

Camisón, y otros afirman que la calidad y también la gestión nace incorporada en el procedimiento estratégico de la organización, conduciendo próximamente a ser responsable directo de la más alta dirección, donde acepta un encargo de líder esencial para crear el programa de gestión de calidad total.

La categoría se pone en una variante de suma importancia para las finalidades de todas las personas participantes o que logran ponerse en contacto con la empresa.

Este actual planteamiento es de más sensibilidad en los aspectos de los consumidores, guiándose al mercado netamente desde el principio de una cadena de calidad, que al cambiar dicha calidad de plan desde las obligaciones y pareceres de los consumidores también insistirle en guardar la calidad del servicio llenando o mejorando aquellas antes de la prestación del servicio.

Calidad también se basa en el entorno ambiental ya que se puesta las empresas puedan cuidar el medio ambiente. El cuidar el medio ambiente significa velar por todas las personas que viven en ella, las empresas deben ser conscientes de contaminar menos, no es el hecho que ellos solo busquen satisfacer sus ganancias, sino que dejara al planeta más contaminado.

## **La calidad de bienes y servicios y el entorno ambiental (ISO 14000)**

Méndez, Jaramillo y Serrano (2009). En los últimos treinta años, la defensa de la salud de las personas y la responsabilidad ambiental han sido preocupaciones preferentes para la población en el mundo. Es así como la puesta en desplazamiento de acciones que protejan el medio ambiente, lejos está de ser un sueño o un ideal respaldado en el lema de un movimiento verde, como muchos lo creen. De esta forma, en tiempos pasados, ya se combinaban las primeras acciones en el ámbito de las Naciones Unidas, empresarios, gobiernos, científicos, etc.

Las áreas que cubren los procedimientos de gestión de calidad son capaces en organizarse para asegurar ser en el mercado el más productivo, desafiante, cumplir con sus objetivos y sobre todo se adapte a los cambios del mercado. Las fases para el proceso se basan en el diseño del producto, operación, y todos los demás procesos que tengan que ver dentro de la elaboración o producción de un producto.

### **Departamentos que oculta los procedimientos de gestión de calidad**

Méndez y otros afirman que la calidad la podemos definir actualmente (ISO8402 1994, NMX-CC-01:1995 IMNC) como: nivel en el que un conjunto de características relacionadas cumple con los mandatos.

*Procedimientos:* conglomerado de componentes correlativamente interrelacionados o que interactúan. También se puede decir que es la manera de organizar, y ordenar las actividades con las que debes tener para ser capaces de liderar y ratificar que la empresa sea: productiva, competente, objetiva y deba adaptarse a los cambios de mercado.

El procedimiento de calidad compromete en general todos los periodos de existencia de un bien y sobre todo de su elaboración partiendo de su reconocimiento primordial de las obligaciones

y demanda de los consumidores hasta satisfacer finalmente a ellos mismos, considerando las fases en seguida: identificación de necesidades, oferta, bosquejo y mejora, planear y mejorar sus procesos, operación, fabricación y suministros de prestación, comprobación, empaçar y almacenar, repartición, etc.

- ***Benchmarking***

Las categorías del benchmarking pueden darse en diferentes campos o tiempos, las cuales se pueden localizar dentro de la empresa, en la cual podemos encontrar más fácil el problema, por el otro lado se basa en la competencia la cual es muy peligrosa para la empresa, para realizar una buena innovación acerca del producto o servicio a brindar.

### **Categorías del benchmarking**

Morales, G. (2009) Benchmarking Interno. – Mayormente gran porcentaje de las extensas organizaciones con diferentes divisiones o muchas, hay asignaciones parecidas en distintos números de ejecución. Aquellas indagaciones sobre el benchmarking relacionar es más difícil en las acciones dentro de la organización. Se debe detallar fácilmente con historiales y avisos y que exista ninguna duda de confidencia. Los historiales y los avisos se pueden dar extensos y más completo como lo queramos.

Benchmarking Competitivo. – Las competencias directas de bienes es con quienes rinde más claro realizar el benchmarking a cabo. Se ejecutarían, o más claro deben realizarlo, con aquellas máximas pruebas de comparación. En conclusivo la investigación sobre el benchmarking tiene el deber de poder alcanzar cuales son las ventajas y desventajas de comparar entre la competencia directa.

Benchmarking Funcional. – Necesariamente no es enfocarse solamente en la competencia directa de los bienes. Hay una mayor probabilidad de poder conocer competencias funcionales o que sean líderes de las empresas para usarlos en esta herramienta, además si logran encontrarse en empresas diferentes. Esta herramienta ha comprobado ser beneficiosa, por impulsar la inclinación por la indagación y los historiales compartidos, ya que no existe ningún tipo de problemas con la transparencia de informaciones dentro de las aquellas empresas diferentes.

Benchmarking Genérico. – hay algunas actividades o desarrollo en aquellos comercios que son las mismas con libertad siendo diferentes de las empresas, como, por ejemplo; la venta de encargos. Esta investigación tiene la posibilidad de revelar la mejor de las mejores prácticas.

Este tipo de benchmarking pide mayor descripción, pero también un entendimiento cuidadoso del desarrollo genérico.

La calidad total está en base a la escuela y la razón es bien clara; en la escuela se forma niños, adolescentes, etc.; ya sea en cualquiera institución. Mientras tanto el benchmarking logra cambiar o innovar un producto, bien se dice que es un “copia y pega”, donde se utiliza algunas estrategias para que puedan favorecerse

### **La escuela hacia la calidad total**

Morales, G. (2009). Cuya finalidad básica de ser la casa frente a la calidad es ser la creación de nuestros pequeños e hijos mayores; ya pueda ser nacional, del municipio; privada, etc.

La sociedad es dinámica; esto no es novedad. Modifica sus valores, costumbres, hábitos, creencias, métodos de comunicación, estructura familiar. No responde a modelos estáticos, entonces ¿por qué hay establecimientos educativos que se aferran a ellos? ¿No deberían ser “modelos” de “organizaciones que aprenden”? ¿No deberían ser ejemplos de “dinamismo”? ¿No



deberían ser precursoras de la búsqueda de la Calidad Total tanto educativa como administrativa o ediliciamente? Para tantas preguntas existen, afortunadamente, respuestas. Consideremos la posibilidad de aplicar en las organizaciones educativas un proceso que puede ayudar a aumentar ideas, que a su vez promuevan acciones para tratar problemas específicos.

Al estudiar otras empresas se realiza una obligación sobre la comparación con la misma, acogiendo otro reciente punto de visualización, un enfoque desigual que distingue a la empresa de nosotros “desde afuera”. Aquella posición da salida a expectativas e incrementa nuestro espacio mostrando una escala de nuevas posibilidades en lo relativo a las acciones a seguir para mejorar los servicios, productos o aspectos en estudio.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Definición de la micro y pequeña empresa**

Se le denomina micro y pequeñas empresas que está constituida por una persona natural o jurídica que se reflejan en las leyes vigentes de legislación, ellas son las que poseen de 1 o hasta 10 colaboradores las cuales también tienen ventas hasta máximo 150 unidades impositivas tributarias (UIT), también se puede decir que una micro y pequeña empresa tiene como finalidades de brindar servicio, también hacer transformaciones de los productos.

La persona natural o jurídica que desean inscribir su micro y pequeña empresa debe hacerlo en la sunat, donde allí encontraremos el registro de la micro y pequeña empresa (remype)

### **Definición de gestión de calidad**

Se define gestión de calidad al conjunto de normas que se están planificadas y ordenadas para brindar confianza a nuestros clientes en cuanto a la comercialización de un bien o servicio, esto satisface los requerimientos de calidad.

La gestión de calidad se enfoca en estos aspectos siguientes:

Cliente, liderazgo, personal, procesos, gestión empresarial, mejora continua, hechos para la toma de decisiones y beneficio con los proveedores.

### **Definición del Benchmarking**

Benchmarking conocido como la retroalimentación de la copia y pega, se considera así ya que es el proceso en donde una empresa busca u obtiene información de otras empresas para ser comparados con otra empresa. Esta comparación hace que la empresa que recopila datos de la competencia realice el proceso de mejora e implementación.

No solo se trata de aplicar el mismo proceso que realiza la competencia sino de aprender de ellas para mejorar nuestro bien o servicio añadiendo un valor agregado.

Esta técnica se aplica a empresas del mismo rubro o diferente ya que ayuda también a comparar las diferentes áreas, nivel de calidad y la productividad de la organización, es por ello que existe tipos de benchmarking; entre ellas tenemos:

- **Internos**, las que se aplican en las empresas grandes, ya que se cuenta con muchos departamentos y para ver la mejora se tiene que aplicar esta técnica.
- **Competitivo**, esta se aplica cuando tengamos una competencia directa que sea líder en el mercado, en donde como empresa queremos ser mejor que ella.
- **Funcional**, en este caso se realiza a empresas que no tienen que ver con el rubro o industria.

### **III. HIPÓTESIS**

Este presente trabajo “La gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017”, no se toma en cuenta hipótesis porque es un estudio descriptivo, esto lo sostiene Hernández, Fernández y Baptista (2013), en su libro que dice: “No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis o son de tipo experimental ya esta es una indagación de tipo no experimental la cual se basa en emplear intencionadamente las variables, lo único que se realiza en este estudio es examinar los fenómenos tal y cómo te presenta en el entorno natural, donde enseguida lo analizaremos en un análisis no experimental”.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo porque describe las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.

(Hernández, Fernández y Batista 2014, p. 92).

### **4.2 Nivel de investigación**

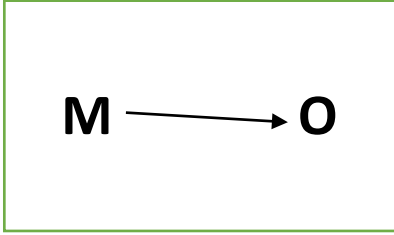
El estudio es de nivel cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández, Fernández y Batista 2014, p. 90).

### **4.3 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental porque en el estudio que se realizan no existe la manipulación deliberada de la variable y solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández y Batista 2014, p. 152).

De corte transversal ya que permite estudiar la variable y analizar los datos en un solo momento y tiempo único (Hernández, Fernández y Batista 2014, p. 154).

El esquema que representa el diseño de investigación mencionado es el siguiente:



**Donde:**

**M=** Muestra

**O=** Observado

#### **4.4 Universo/población y muestra**

- **Población**

La población del estudio estará conformada por un total de 09 micro y pequeñas empresas agropecuarias (venta de fertilizantes), las mismas que se encuentran ubicados en el distrito de Paiján.

- **Muestra**

La muestra estará conformada por 09 Mypes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, por no haber encontrado ser mayor que 30, por ello se toma la misma población

#### 4.5 Definición y operacionalización de variables

| <b>Variables</b>  | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Dimensión</b>     | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala de medición</b> |
|---|---|----------------------|---|---------------------------|
| Representantes legales de las micro y pequeñas empresas | Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas | Edad                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De 18 a 30 años</li> <li>▪ De 31 a 50 años</li> <li>▪ De 51 años a mas</li> </ul>  | <b>Ordinal</b>            |
|   |   | Genero               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masculino</li> <li>▪ Femenino</li> </ul>   | <b>Nominal</b>            |
|   |   | Estado civil         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Casado</li> <li>▪ Soltero</li> <li>▪ Conviviente</li> <li>▪ Divorciado</li> <li>▪ Viudo</li> </ul>                                 | <b>Nominal</b>            |
|   |   | Nacionalidad         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peruano</li> <li>▪ Extranjero</li> </ul>   | <b>Nominal</b>            |
|   |   | Grado de instrucción | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primaria</li> <li>▪ Secundaria</li> <li>▪ Técnica</li> <li>▪ Universitario completo</li> <li>▪ Universitario incompleto</li> </ul> | <b>Nominal</b>            |

|   |  |   |  |                |
|---|--|---|--|----------------|
|   |  | Cargo desempeño                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propietario</li> <li>▪ Administrador</li> </ul>   | <b>Nominal</b> |
| Micro y pequeñas empresas                           | Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.   | Tiempo de funcionamiento en el mercado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 a 2 años</li> <li>▪ 3 a 6 años</li> <li>▪ 7 a 10 años</li> </ul>                                  | <b>Ordinal</b> |
|   |  | Cantidad de colaboradores               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 a 4 colaboradores</li> </ul>  | <b>Ordinal</b> |
|   |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 a 10 colaboradores</li> </ul>   |                |
|   |  | Estabilidad laboral en los trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permanente</li> <li>▪ Eventual</li> </ul>   | <b>Nominal</b> |
| Gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking | <p><b>Gestión de calidad</b><br/>Se define gestión de calidad al conjunto de normas que están planificadas y ordenadas para brindar confianza a nuestros clientes en cuanto a la comercialización de un bien o servicio, esto satisface los requerimientos de calidad.</p> | Realización de buena Gestión de Calidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>   | <b>Nominal</b> |
|   |  | Reflejo de la gestión de calidad        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso administrativo</li> <li>▪ Documentos contables</li> <li>▪ Responsabilidad social</li> </ul> | <b>Nominal</b> |
|   |  | Tiempo dedicado a la Gestión de Calidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diaria</li> <li>▪ Semanal</li> <li>▪ Quincenal</li> <li>▪ Mensual</li> <li>▪ Anual</li> </ul>       | <b>Ordinal</b> |

|   |                                       |   |                |
|---|---------------------------------------|---|----------------|
| <p><b>Benchmarking</b><br/>Conocido como la retroalimentación de la copia y pega, se considera así ya que el proceso en donde una empresa busca u obtiene información de otras para realizar comparaciones en sus bienes o servicio y poder mejorarlos y ser líder en el mercado.</p> | Recomendación del Benchmarking        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser más que la competencia</li> <li>▪ Aplicar valor agregado</li> <li>▪ Empresa diferente</li> </ul> | <b>Nominal</b> |
|   | Tiempo de aplicación del Benchmarking | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diaria</li> <li>▪ Semanal</li> <li>▪ Quincenal</li> <li>▪ Mensual</li> <li>▪ Anual</li> </ul>        | <b>Ordinal</b> |
|   | Aplicaría esta Técnica                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>  | <b>Nominal</b> |

#### 4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

***Técnica:***

**Encuesta:** Se aplicará a dueños y/o representantes de la empresa, con el fin de obtener la información sobre “La gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján 2017”

***Instrumento:***

**Cuestionario:** Se aplico un cuestionario de 15 preguntas que consta de 3 partes:

1. Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.



2. Características de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paján, 2017.
3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paján, 2017.

#### **4.7 Plan de análisis**

Este análisis será realizado a través de cuadros estadísticos con sus respectivas interpretaciones para ver con influye la problemática planteada, la cual el procesamiento de ellos se realizó en el programa informático Excel, en el cual dimos a mostrar los porcentajes en gráficos. Finalmente, para la redacción del informe final de investigación se utilizó el programa Word.

#### **4.8 Matriz de consistencia**

| <b>Problema de Investigación</b> | <b>Objetivo de la investigación</b> | <b>Variable</b> | <b>Población y muestra</b> | <b>Método y discusión</b> | <b>Indicadores de instrumento utilizado</b> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|---------------------------|---|
|                                  |                                     |                 |                            |                           |   |

|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en la micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján 2017?</p> | <p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.</li> <li>-Determinar las características</li> </ul> | <p>-Gestión de Calidad</p> <p>-Benchmarking</p> | <p><b>• Población</b></p> <p>La población de nuestro estudio estará conformada por un total de 09 micro y pequeñas empresas agropecuarias (venta d fertilizantes), las mismas que se encuentran ubicados en la zona céntrica del distrito de Paiján.</p> <p><b>• Muestra</b></p> <p>La muestra estará conformada por 09 Mypes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, por no haber encontrado ser mayor que 30, por ello se toma la misma población.</p> | <p><b>Tipo:</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>Descriptivo<br/>no experimental</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> |
|---|--|---|---|---|---|

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <p>de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.</p> <p>-Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del benchmarking de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.</p> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

#### 4.9 Principios éticos

El principio más primordial en esta investigación, es confidencial, donde consistió en obtener información solo con el fin de estudio y por ninguna parte afectar la integridad del negocio o a las personas a quien se las encuesta y en la cual hemos trabajado con el debido a la persona.

- **Confidencialidad**, los participantes de esta aplicación de encuesta tienen el derecho a que la información brindada sea mantenida en la más estricta confidencialidad mediante el

anonimato, condición por lo cual ni el mismo investigador puede asociar a un sujeto con la información proporcionada.

- **Confidencialidad**, este principio garantiza que no se dañará ni mucho menos lastimará a los dueños o representantes de las micro y pequeñas empresas a encuestar, toda la información brindada por mencionadas personas será con la finalidad de aplicación para un trabajo de investigación, lo cual se da la seguridad a cada representante de las mypes no se verán perjudicadas.
- **Respeto a la persona humana**, esto se basará en conocer las capacidades de las personas para tomar sus propias decisiones al responder el cuestionario, respetaremos su autonomía. Al respetar su autonomía protegemos su dignidad y su libertad todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario merecen respeto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 01. Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.**

| Datos Generales             | Número de Mypes | Porcentaje |
|-----------------------------|-----------------|------------|
| <b>Edad (años)</b>          |                 |            |
| 18 - 30                     | 6               | 67%        |
| 31 - 50                     | 3               | 33%        |
| 51 a mas                    | 0               | 0%         |
| Total                       | 9               | 100%       |
| <b>Sexo</b>                 |                 |            |
| Masculino                   | 4               | 44%        |
| Femenino                    | 5               | 56%        |
| Total                       | 9               | 100%       |
| <b>Grado de Instrucción</b> |                 |            |
| Primaria                    | 0               | 0%         |
| Secundaria                  | 2               | 22%        |
| Técnico                     | 5               | 56%        |
| Universitario Completo      | 0               | 0%         |
| Universitario Incompleto    | 2               | 22%        |
| Total                       | 9               | 100%       |
| <b>Estado Civil</b>         |                 |            |
| Casado                      | 1               | 11%        |
| Soltero                     | 6               | 67%        |
| Conviviente                 | 2               | 22%        |
| Divorciado                  | 0               | 0%         |
| Viudo                       | 0               | 0%         |
| Total                       | 9               | 100%       |
| <b>Nacionalidad</b>         |                 |            |
| Peruano                     | 9               | 100%       |
| Extranjero                  | 0               | 0%         |
| Total                       | 9               | 100%       |

| <b>Cargo de Desempeño</b> |   |      |
|---------------------------|---|------|
| Propietario               | 3 | 33%  |
| Encargado                 | 6 | 67%  |
| Total                     | 9 | 100% |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el Distrito de Paiján.

**Tabla 0****2. Características de las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.**

| <b>De la Empresa</b>               | <b>Número de Mypes</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| <b>Tiempo en el Mercado (años)</b> |                        |                   |
| 1 - 2                              | 3                      | 33%               |
| 3 - 6                              | 5                      | 56%               |
| 7 - 10                             | 1                      | 11%               |
| Total                              | 9                      | 100%              |
| <b>Cantidad de Colaboradores</b>   |                        |                   |
| 1 - 4                              | 5                      | 56%               |
| 5 - 10                             | 4                      | 44%               |
| Total                              | 9                      | 100%              |
| <b>Estabilidad Laboral</b>         |                        |                   |
| Permanente                         | 7                      | 78%               |
| Eventual                           | 2                      | 22%               |
| Total                              | 9                      | 100%              |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el Distrito de Paiján.

**Tabla 0****3. Características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.**

| Gestión de Calidad                             | Número de Mypes | Porcentaje |
|--|-----------------|------------|
| <b>Realización de buena Gestión de Calidad</b> |                 |            |
| Si   | 8               | 89%        |
| No   | 1               | 11%        |
| Total  | 9               | 100%       |
| <b>Reflejo de la Gestión de Calidad</b>        |                 |            |
| Procesos Administrativos                       | 5               | 56%        |
| Manejo de documentos Contables                 | 3               | 33%        |
| Responsabilidad Social                         | 1               | 11%        |
| Total  | 9               | 100%       |
| <b>Tiempo dedicado a la Gestión de Calidad</b> |                 |            |
| Diario   | 1               | 11%        |
| Semanal  | 3               | 33%        |
| Mensual  | 2               | 22%        |
| Quincenal                                      | 3               | 33%        |
| Anual  | 0               | 0%         |
| Total  | 9               | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el Distrito de Paiján.



**Tabla 0****4. Características del Benchmarking en las micros y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017.**

| Benchmarking                                 | Número de Mypes | Porcentaje |
|--|-----------------|------------|
| <b>Recomendación del Benchmarking</b>        |                 |            |
| Ser más que la competencia                   | 6               | 67%        |
| Realizar productos con valor agregado        | 1               | 11%        |
| Ser una empresa diferente a las demás        | 2               | 22%        |
| Total  | 9               | 100%       |
| <b>Tiempo de aplicación del Benchmarking</b> |                 |            |
| Diario                                       | 4               | 44%        |
| Semanal                                      | 1               | 11%        |
| Quincenal                                    | 0               | 0%         |
| Mensual                                      | 3               | 33%        |
| Anual  | 1               | 11%        |
| Total  | 9               | 100%       |
| <b>Aplicaría esta Técnica</b>                |                 |            |
| Si   | 9               | 100%       |
| No   | 0               | 0%         |
| Total  | 9               | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el Distrito de Paiján.

**Tabla 0**

## **5.2 Análisis de los resultados y Discusión**

### **Respecto al Objetivo Especifico 1**

- El 67% de los encuestados tienen de 18 a 30 años de edad, lo cual contrasta con Araujo (2016) que en su investigación el 50% son personas adultas entre 40 a 50 años. Considero que no hay margen de edades para laborar en las micro y pequeñas empresas.
- El 56% de los encuestados son del sexo femenino, ya que hoy en día las mujeres pueden hacer las mismas labores igual que de un hombre.
- El 56% de los encuestados tienen grado de instrucción técnico, lo cual tiene algo de coincidencia con Araujo (2016) que en su investigación el 60% tienen estudios y conocimientos de administrar una organización.
- El 67% de los encuestados son solteros, esto puede recalcar que la mayoría de los trabajadores no poseen una asignación familiar.
- El 100% de los encuestados son de nacionalidad peruana, considero que la mayoría de micro empresarios del sector agropecuario recluta solo a personal de nuestro país.
- El 67% de los encuestados ocupan el puesto de encargado, lo cual hace reflejar que mayormente los propietarios trabajan desde casa o no mucho tiempo lo dedican a su micro y pequeña empresa.

## **Respecto al Objetivo Especifico 2**

- El 56% de las agropecuarias tienen de 3 a 6 años en el rubro, lo cual tiene coincidencia por Araujo (2016) quien encontró que 40% de las mypes sondeadas tienen de 5 a más años laborando dentro del mercado.
- El 56% de las agropecuarias tienen de 1 a 4 colaboradores, considero que la cantidad establecida es por la misma que no es una empresa que desee de mucho más trabajadores, basados a la ley de las mypes, de uno a 10 colaboradores.
- El 78% de las agropecuarias poseen una estabilidad laboral permanente, lo cual hace que los colaboradores estén más comprometidos con la empresa.

## **Respecto al Objetivo Especifico 3**

- El 89% de las agropecuarias consideran que si se están manejando una buena gestión de calidad, considero que al aplicar gestión de calidad en un negocio es estratégico porque la norma hace que el cliente este seguro del bien o servicio a consumir.
- El 56% de las agropecuarias reflejan su gestión de calidad en los procesos administrativos, lo cual es importante por el fin de implementar las acciones de mejoramiento.
- El 66% de las agropecuarias dedicarían semanal y quincenal la gestión de calidad, considero que la gestión de calidad debe estar siempre presente para la mejora continua.

- El 67% de las agropecuarias aseguran que el benchmarking es recomendable para ser mas que la competencia, manifiesto que el benchmarking es una herramienta para ser una empresa diferente porque vas a mejorar lo de otra empresa.
- El 44% de las agropecuarias aplicarían el benchmarking diariamente, considero que la aplicación de esta herramienta debería ser mensualmente ya que se toma tiempo para ejecutarla.
- El 100% de las agropecuarias aplicarían esta técnica, coincido con esta información aprovechando que el benchmarking es una técnica que nos ayudara a ver las mejoras posibles para nuestro negocio u empresa.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones:

Finalizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los representantes legales (67%) encuestados tienen de 18 a 30 años, son de sexo femenino (56%), tienen educación superior universitario incompleto (56%), son solteros (67%), nacionalidad peruana (100%) y los encuestados (67%) ocupan el puesto de encargados.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas (56%) tienen de 3 a 6 años en el rubro, cuentan con 1 a 4 colaboradores (56%) y en estas agropecuarias (78%) es permanente la estabilidad laboral.
- Las agropecuarias (89%) manejan una buena gestión de calidad, la gestión de calidad se refleja en los procesos administrativos (56%), la gestión de calidad se aplicaría semanalmente y quincenalmente (66%), el benchmarking es recomendable para ser mas que la competencia (67%), esta herramienta será aplicada diariamente (44%) y las agropecuarias (100%) si aplicarían esta técnica.

### **Recomendaciones:**

Antes de finalizar se desea realizar algunas recomendaciones en base a los resultados y conclusiones a lo que se llegó del presente estudio:

- Se recomienda que las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizante, deben reflejar la gestión calidad en los aspectos siguientes: mejora de sus procesos, reducir desperdicios, bajar costos, facilitar e identificar oportunidades de capacitación, generar compromiso entre el personal y establecer la dirección inadecuada de aquella mype, y para ello deben aplicar la gestión de calidad en un tiempo ideal.
- Se debe tomar en cuenta que el benchmarking es una técnica que ayuda que una mype sea diferente que las otras y de allí surgir colocándose como líder en el mercado, ya habiendo tomado las modificaciones que puede hacer a sus procesos de bienes y servicio. Para aplicar esta técnica se debe estudiar, evaluar, y analizar todos los procesos a ser modificados, y luego agregar la diferencia.

## **Aspectos complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

- Ayala Calvo, J. C., FERNÁNDEZ ORTIZ, R. U. B. É. N., & González Menorca, M. (2004). Capacidades tecnológicas y certificaciones de calidad: Aplicación empírica a las pymes familiares de La Rioja. Cuadernos de gestión, 4(1).
- Ramos, V., & Daniel, D. (2016). Implementación de un modelo de gestión por indicadores para mejorar el proceso de órdenes de servicio en el área de mantenimiento de grupos electrógenos, utilizando la herramienta del Benchmarking.(Tesis parcial).
- Ayra Elguera, N. (2016). BENCHMARKING Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO-2016
- Carhuas Martínez, V., Reyes González, R., & Morán Mina, L. (2015). Estudio del benchmarking aplicado a la gestión financiera de empresas peruanas.
- Cenobio Méndez García, José Claudio, Jaramillo Viguera, David, and Serrano Crespo, Ildefonso. Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional, 2009. ProQuest ebrary. Web. 3 July 2017.
- César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006
- Morales, Gustavo. Benchmarking. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 12 June 2017. Copyright © 2009. El Cid Editor | apuntes. All rights reserved.
- Núñez, D. (2007). Estudio del proceso de benchmarking utilizado por las empresas (Master's



- thesis).
- Quiñonero, D. M., & de Lema, D. G. P. (2003). Gestión de los costes de calidad y rendimiento de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, 2, 75-99.
- Tantalean Díaz, V. (2015). Propuesta de benchmarking competitivo para las políticas de crédito en la Caja Sullana.
- Quiñones Silva, C. (2018). Gestión de la micro y pequeña empresa comercializadora Moto Partes Dinamo SAC bajo el enfoque de benchmarking, Trujillo 2017, y propuesta de mejora para los procesos administrativos.
- Araujo Solis, P. E. (2016). Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro-venta minorista de ropa para damas del centro comercial Barranca, del distrito de Barranca, 2016.
- Carrillo Ortega, J. L. (2016). La competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro-venta de agroquímicos y fertilizantes del Jirón Lima. Barranca, 2016.

## ANEXOS

### Anexos 01

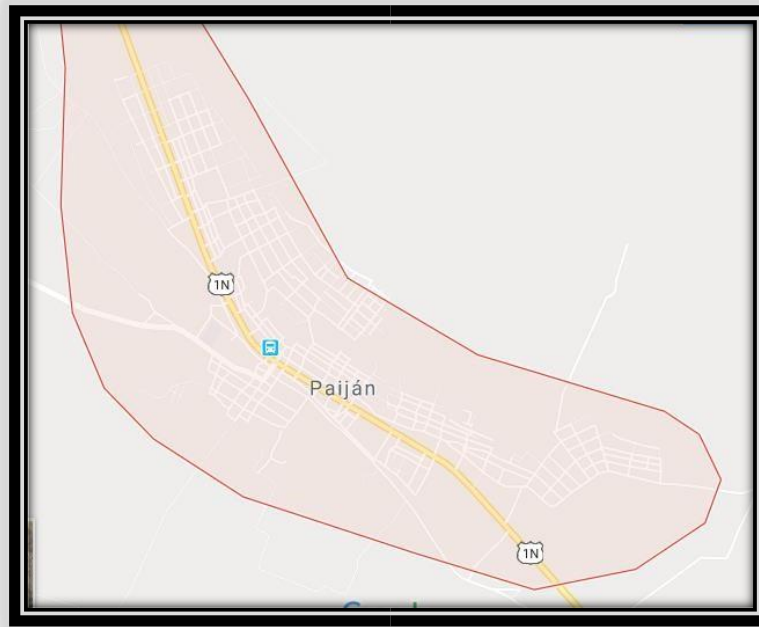
#### ➤ Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES                       | SEMANAS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
|                                   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Titulo                            | ■       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| Introducción                      |         | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| Planteamiento del problema        |         |   | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| Objetivos de la investigación     |         |   |   | ■ | ■ | ■ |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| Justificación de la investigación |         |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| Marco teórico y conceptual        |         |   |   |   | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |
| Metodología                       |         |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |
| Tipo de investigación             |         |   |   |   |   |   |   | ■ | ■ |    |    |    |    |    |    |    |
| Nivel de investigación            |         |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■  |    |    |    |    |    |    |
| Diseño de la investigación        |         |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■  |    |    |    |    |    |    |
| Universo                          |         |   |   |   |   |   |   |   | ■ | ■  |    |    |    |    |    |    |
| Matriz de consistencia            |         |   |   |   |   |   |   |   |   | ■  | ■  |    |    |    |    |    |
| Referencias bibliográficas        |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  | ■  |    |    |    |    |
| Elaboración del informe de tesis  |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    | ■  | ■  | ■  | ■  |    |    |
| Revisión y modificaciones         |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    | ■  | ■  |    |
| Presentación del informe de tesis |         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | ■  |

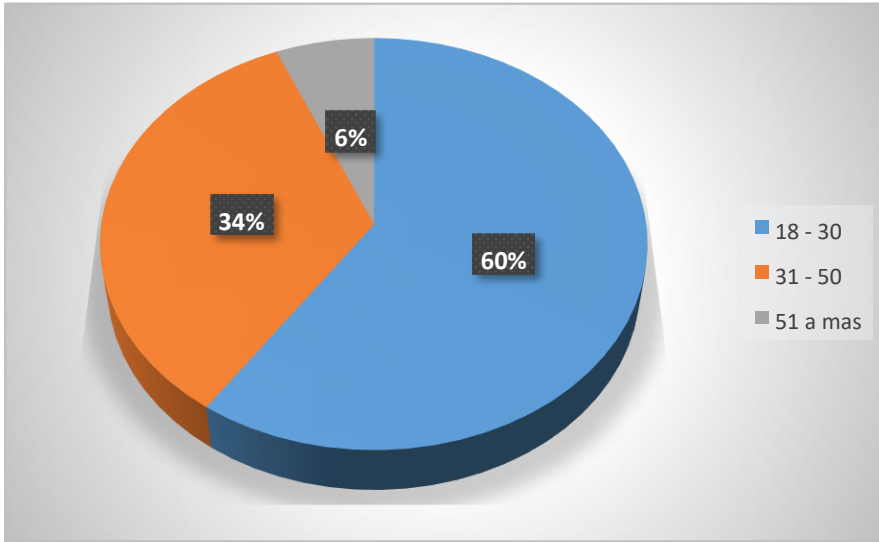
➤ Presupuesto

| CONCEPTO   |           | Costo Unitario (S/.) | Cantidad necesaria | Valor Total (S/.) |
|--|-----------|----------------------|--------------------|-------------------|
| <b>Costo del curso</b>   | Matrícula | 200                  | 1                  | <b>200</b>        |
|  | Pensión   | 240                  | 4                  | <b>960</b>        |
| <b>Impresión</b>   |           | 14                   | 1                  | <b>14</b>         |
| <b>Pasajes para visitar las MYPES</b>                          |           | 1                    | 6                  | <b>6</b>          |
| <b>Útiles</b>  | Lapiceros | 2                    | 2                  | <b>4</b>          |
|  | Encuestas | 0.1                  | 9                  | <b>0.9</b>        |
|  | Cuadernos | 7.50                 | 1                  | <b>7.50</b>       |
| <b>Pasajes para visitar la Biblioteca de las Universidades</b> |           | 5                    | 4                  | <b>20</b>         |
| <b>Internet mensual</b>  |           | 90                   | 3                  | <b>270</b>        |
|  |           |                      | Total              | 1,482.40          |

➤ Ubicación de las MYPES

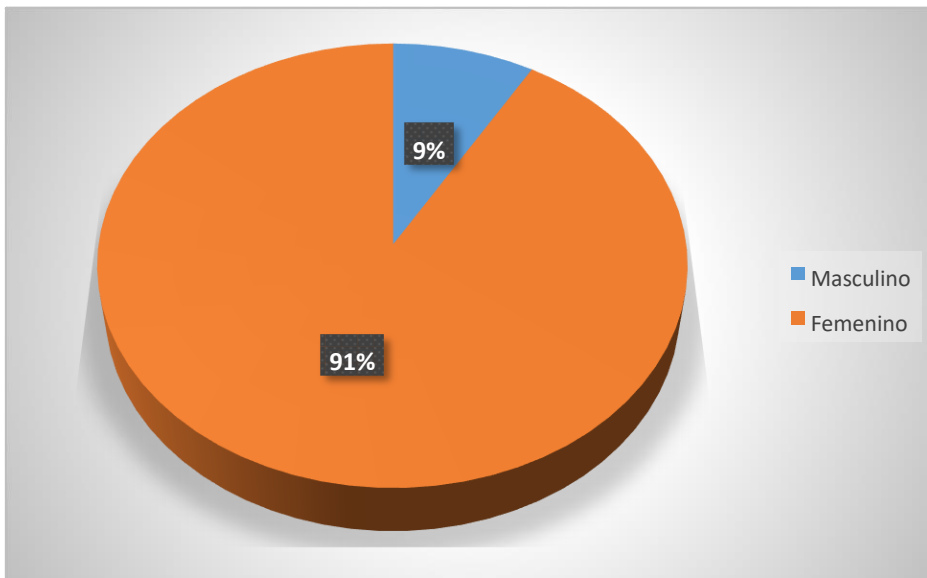


Anexos 02: Figuras



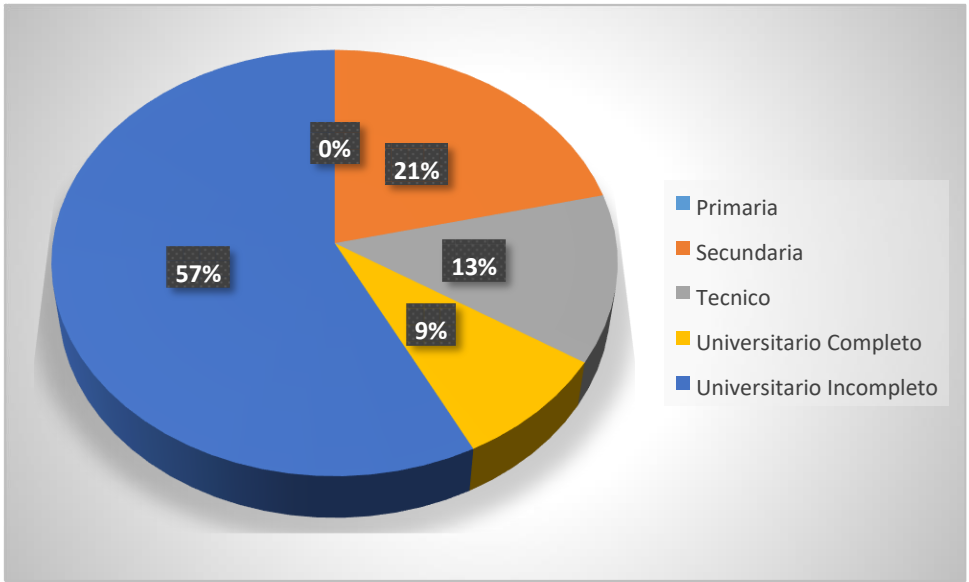
**Figura 01: Edad**

**Fuente:** Tabla 01



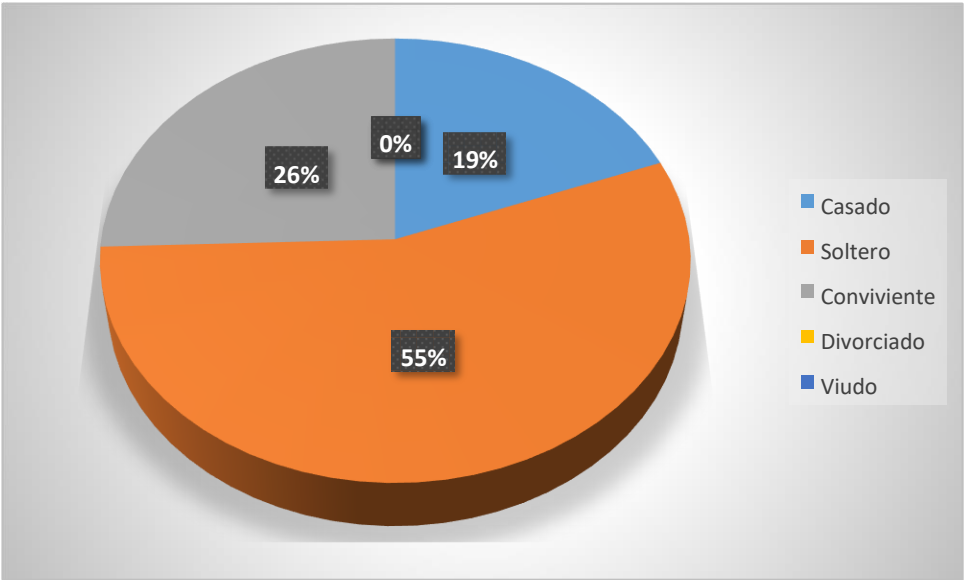
**Figura 02: Genero**

**Fuente:** Tabla 02



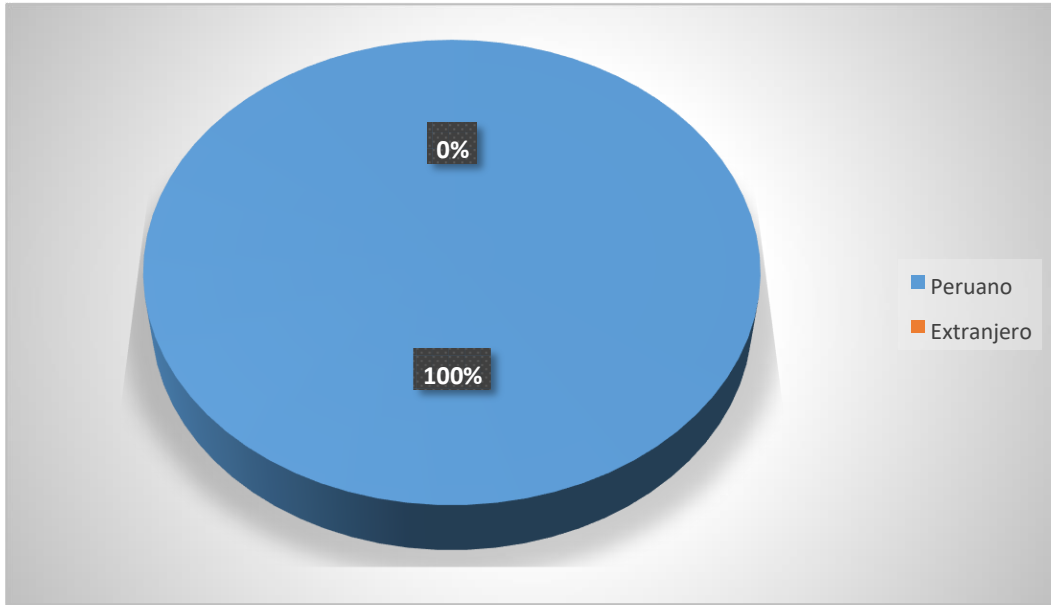
**Figura 03:** Grado de Instrucción

**Fuente:** Tabla 03

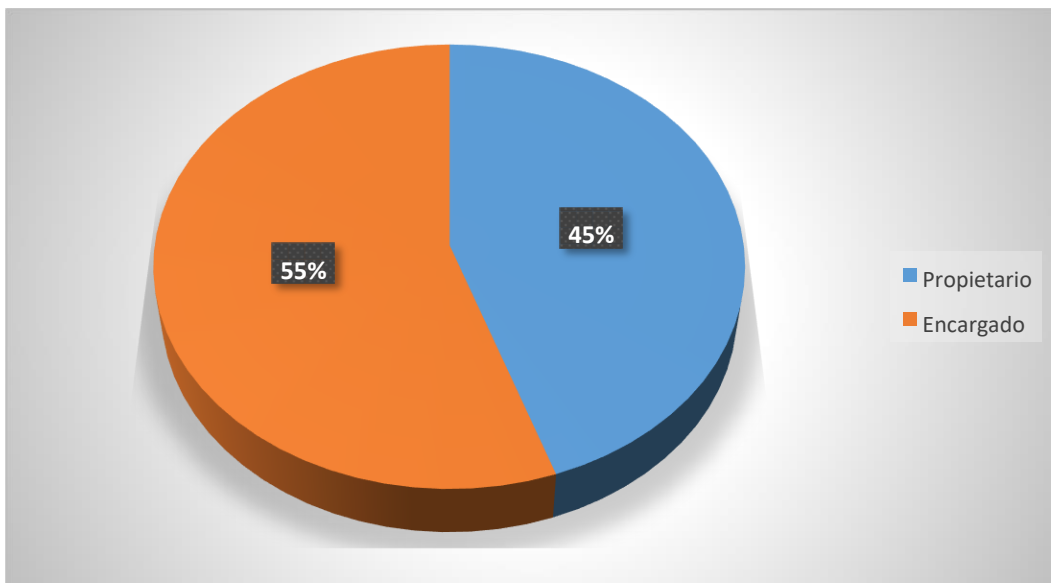


**Figura 04:** Estado Civil

**Fuente:** Tabla 04

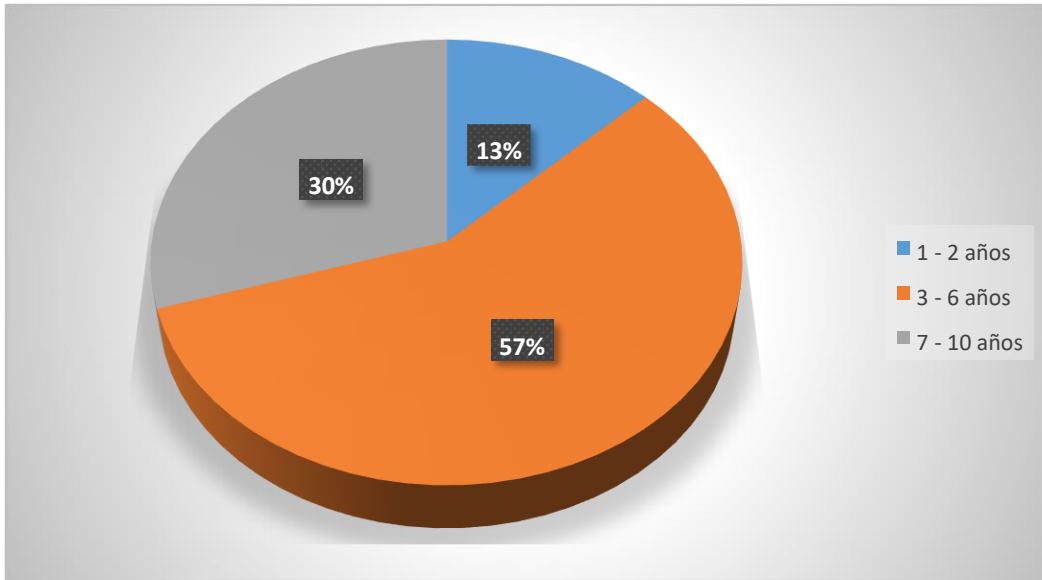


**Figura 05:** Nacionalidad **Fuente:** Tabla 05



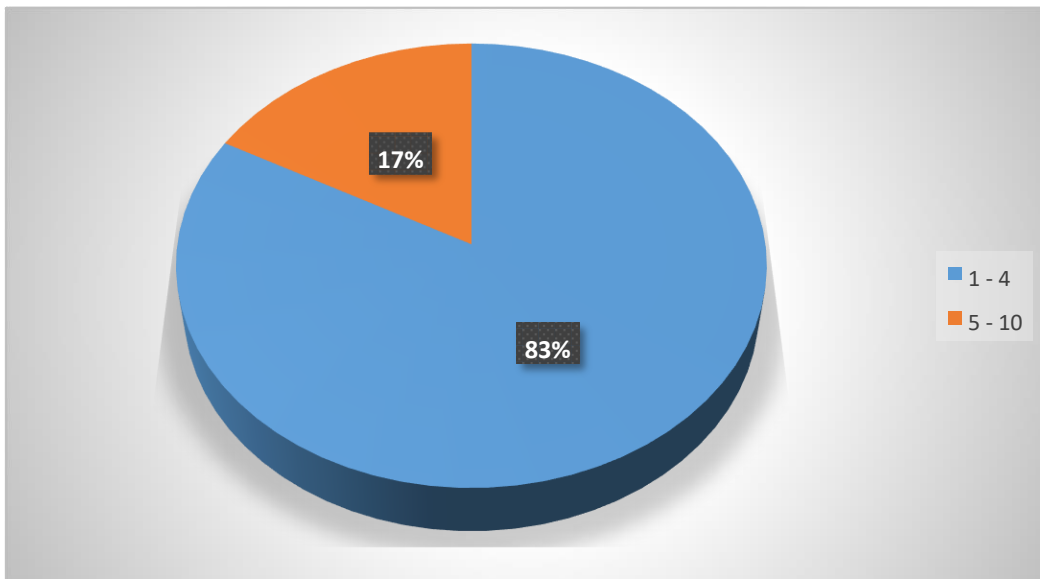
**Figura 06:** Cargo de desempeño

**Fuente:** Tabla 06



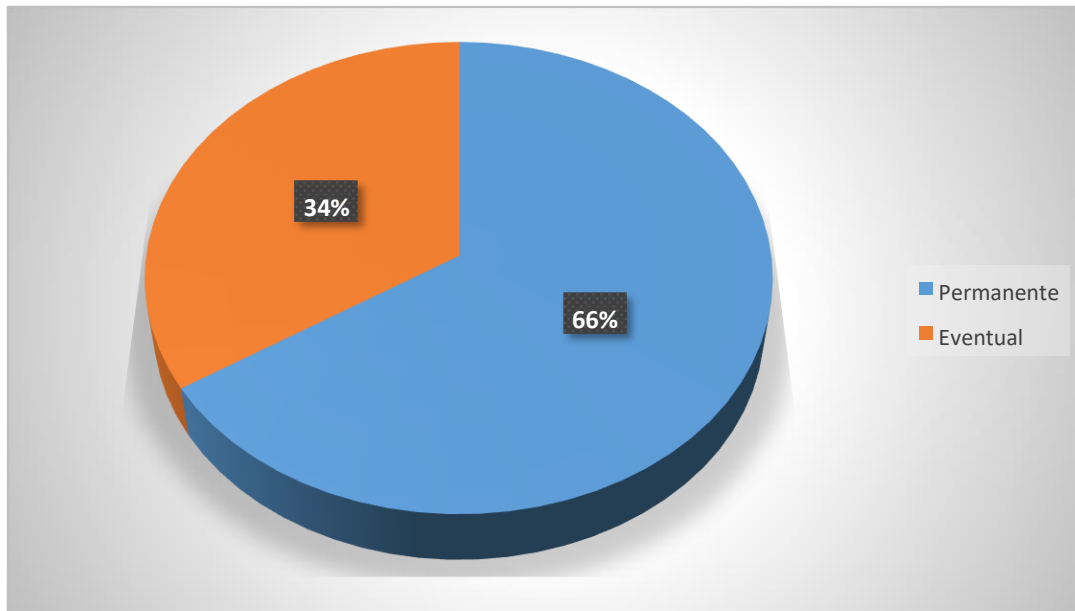
**Figura 07:** Tiempo en el mercado

**Fuente:** Tabla 07

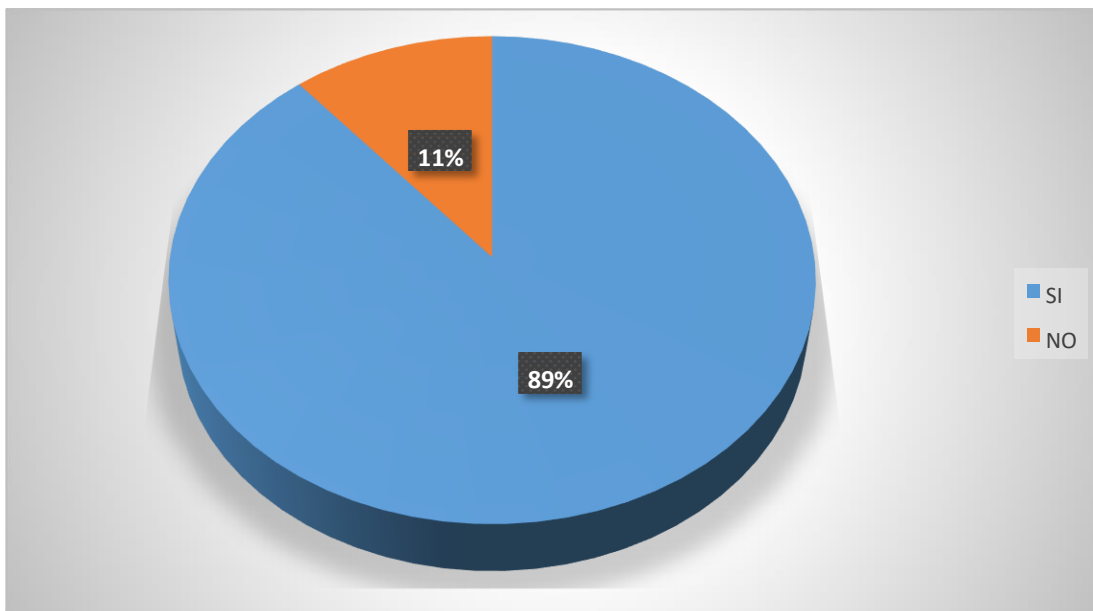


**Figura 08:** Cantidad de colaboradores

**Fuente:** Tabla 08

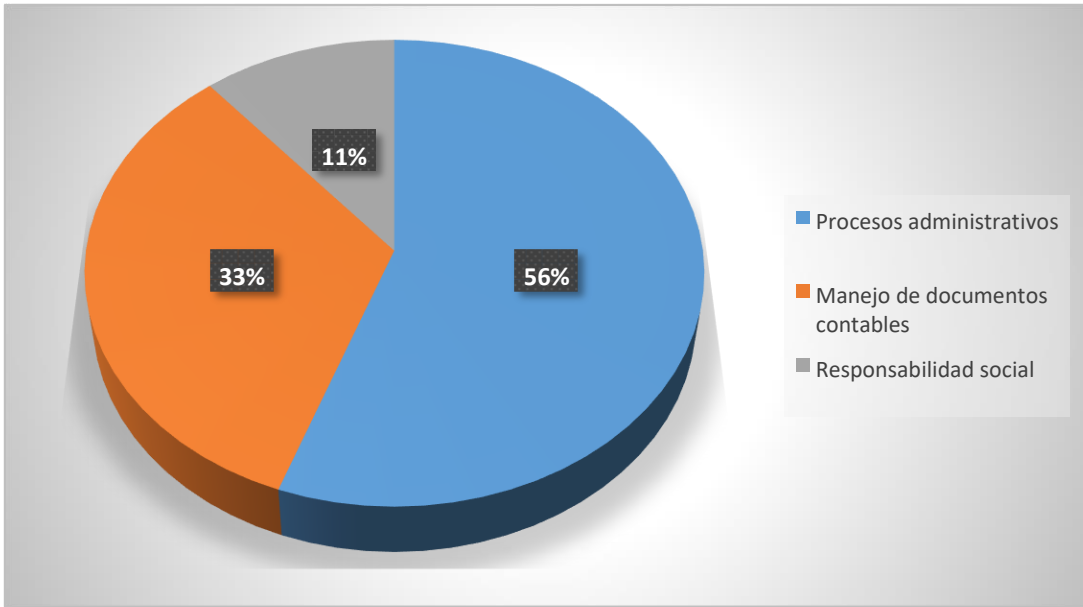


**Figura 09:** Estabilidad Laboral  
**Fuente:** Tabla 09

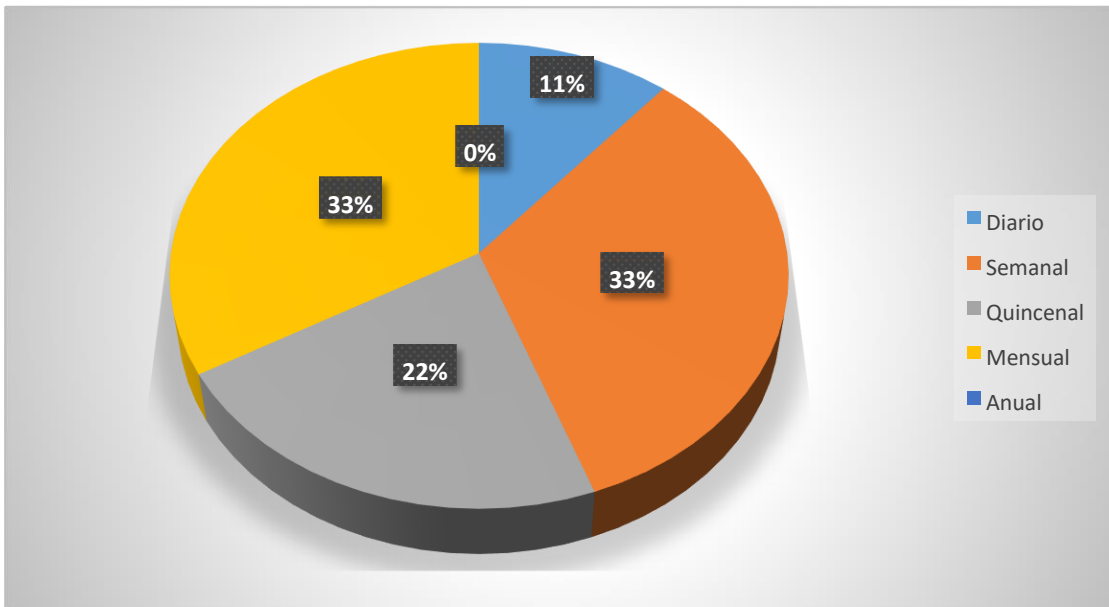


**Figura 10:** Realización de buena gestión de calidad  
**Fuente:** Tabla 10

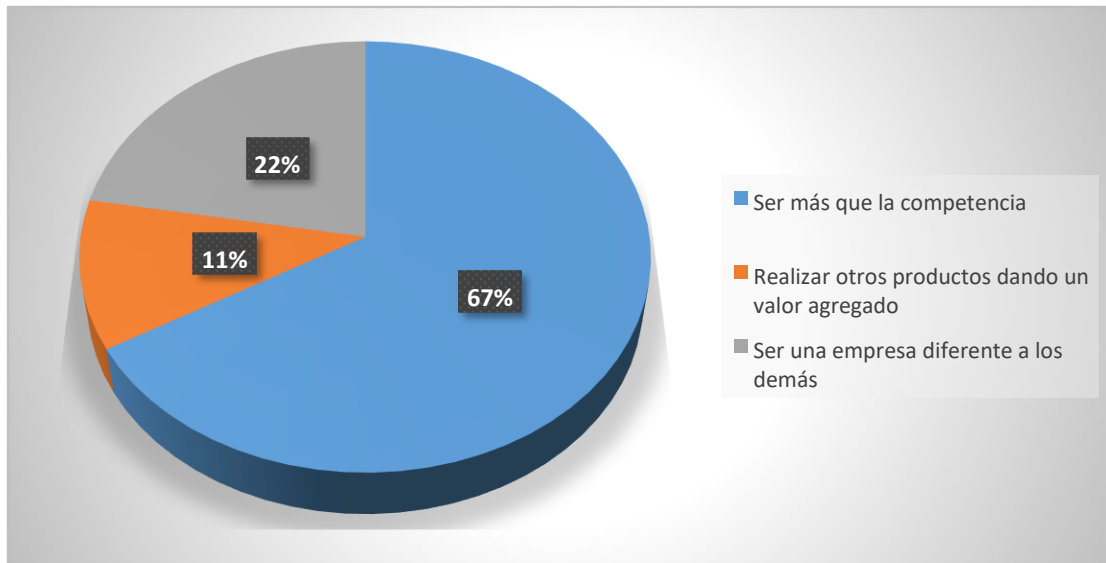




**Figura 11:** Reflejo de la gestión de calidad  
**Fuente:** Tabla 11

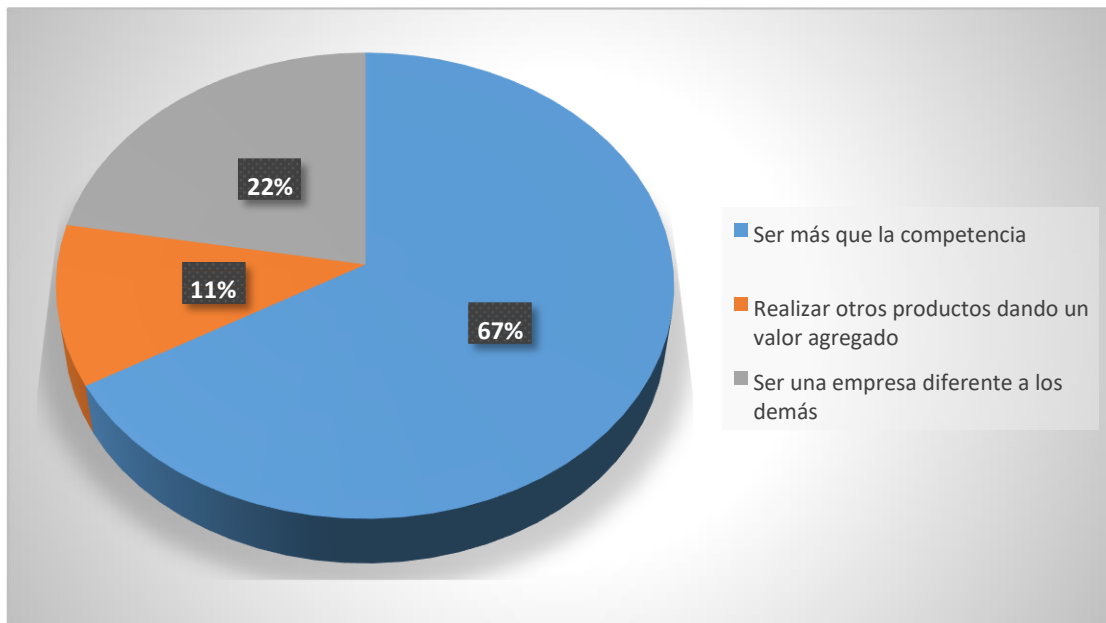


**Figura 12:** Tiempo dedicado a la gestión de calidad  
**Fuente:** Tabla 12



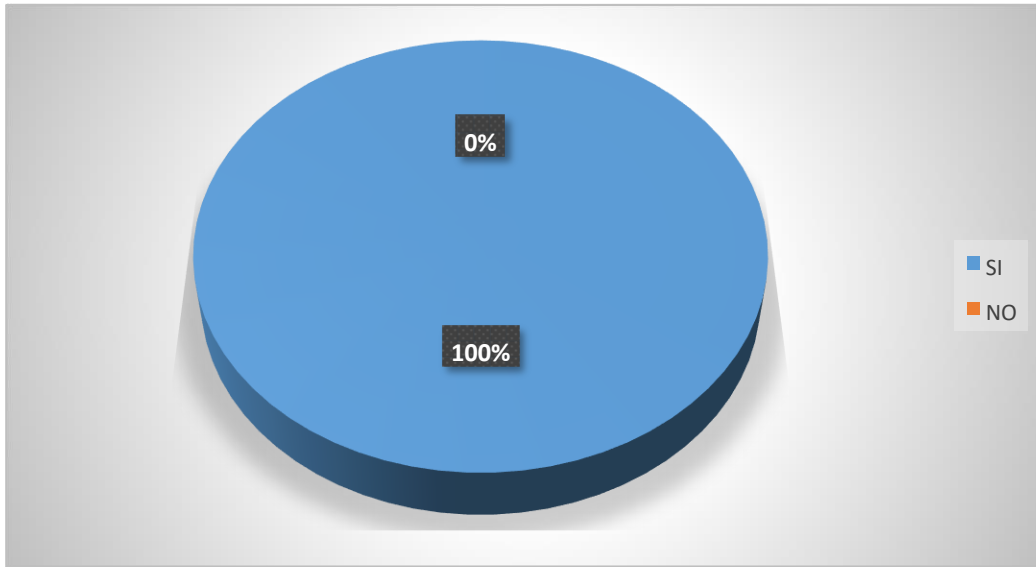
**Figura 13:** Recomendación del Benchmarking

**Fuente:** Tabla 13



**Figura 14:** Tiempo de aplicación del benchmarking

**Fuente:** Tabla 14



**Figura 15:** Aplicaría esta técnica

**Fuente:** Tabla 15

## **Anexos 03: Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **Escuela Profesional de Administración**

#### **Cuestionario aplicado a los dueños o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en Paiján, 2017.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en Paiján, 2017.

La misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

#### **La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Del Benchmarking En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Agropecuario, Rubro Ventas De Fertilizantes En El Distrito De Paiján, 2017**

La información que Ud. proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Lea detenidamente y marque con una "X" su respuesta donde corresponda. Gracias por su atención y tiempo.

#### **DATOS GENERALES**

##### **A. De representantes**

##### **1. Edad:**

- a) 18-30
- b) 31-50
- c) 51 a más

##### **2. Género:**

- a) Femenino
- b) Masculino

##### **3. Grado De Instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico
- d) Universitario Completo
- e) Universitario Incompleto

**4. Estado Civil:**

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

**5. Nacionalidad:**

- a) Peruano
- b) Extranjero.

**6. ¿Qué cargo desempeña dentro del negocio?**

- a) Propietario
- b) Encargado

**B. De las MYPES**

**7. ¿Cuánto tiempo tiene su empresa en el mercado?**

- a) 1 - 2
- b) 3 - 6
- c) 7 – 10 años.

**8. ¿Cuántos colaboradores tiene en la empresa actualmente?**

- a) 1 - 4
- b) 5 – 10

**9. ¿Cuáles su estabilidad laboral dentro de la empresa?**

- a) Permanente
- b) Eventual

**C. De Gestión de calidad**

**10. ¿Usted considera que en la agropecuaria se está manejando una buena gestión de calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. La gestión de calidad realizada dentro de la empresa se refleja en:**

- a) Procesos administrativos
- b) Manejo de documentos contables
- c) Responsabilidad social

**12. Usted mayormente sabe que la gestión de calidad en una empresa es recomendable, si es así que tiempo lo dedicaría:**

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual
- e) Anual

D. De atención al Cliente

**13. 4° La técnica del benchmarking es recomendable para:**

- a) Ser más que la competencia
- b) Realizar otros productos dando un valor agregado
- c) Ser una empresa diferente a los demás

**14. 5° El benchmarking debe ser aplicada en una empresa:**

- a) Diario
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual
- e) Anual

**15. Usted como empresario aplicaría esta técnica:**

- a) Si
- b) No