



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
BENCHMARKING Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO –
RUBRO ÓPTICAS, CASCO URBANO DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2018

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

AUTOR

BARON SANCHEZ, SOFIA CAROLINA

ORCID: 0000-0003-4095-3693

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Baron Sanchez, Sofia Carolina

ORCID: 0000-0003-4095-3693

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

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Angel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para mantenerme firme durante todo mi camino, superando las dificultades a lo largo de toda mi experiencia académica.

A mi padres los seres que son mi inspiración y motivo de lucha diaria, por quienes he logrado superar cada piedra en el camino y concluir con éxito este proyecto que es el principio de un largo camino que recoger.

Agradezco infinitamente a mi asesor de tesis, Mg. Centurion Medina Reinerio Zacarias por sus conocimientos, orientaciones, paciencia y motivación que han permitido que logre culminar este trabajo de investigación.

Dedicatoria

A mis Padres; a Mamá que cuidó de mí y de mis hermanos cuando nos quedamos solas, y que gracias a ella sigo adelante sin desmayar en lo largo de mi carrera profesional y Papá que me estuvo cuidando y guiando desde donde este.

A mis Hermanos; Mónica y Jhon son el principal motivo de toda esta aventura y sin duda son mi inspiración y de esta manera quiero hacerles saber lo importante que son para mí.

A mi abuela; Martha el ser que cuidó de mí y estuvo siempre para mí y dedicarle este trabajo de investigación es mi forma de decir mil gracias hasta el cielo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de calidad con el uso del Benchmarking y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental- transversal.- descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población de 30 micro y pequeñas empresas y una muestra de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 22 preguntas, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo como resultado: el 60,00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 75.00% son de género masculino, el 50,00% tienen grado de instrucción superior universitaria, el 75,00% se desempeñan como dueño, el 100% creadas para generar ganancias, el 60,00% no conocen el término de gestión de calidad, el 75,00% no conocen el significado de la palabra benchmarking, el 60,00% toman como referencias a los productos de otras empresas, el 65,00% conocen a la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 75,00% considera que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. La investigación concluye que la mayoría de los representantes son de género masculino, no conocen el término de gestión de calidad como tampoco el significado de la palabra benchmarking sin embargo consideran que la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento del personal.

Palabras Clave: Benchmarking, Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas

ABSTRAT

The present investigation had as a general objective: To determine the characteristics of the Quality Management with the use of Benchmarking and Improvement Plan in the micro and small companies of the commercial sector - optical, urban area of the District of Chimbote, 2018. The investigation was of non-experimental-transversal design. To collect the information, a sample of 20 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 22 questions was applied, through the survey technique, obtaining as a result: 60,00% of the representatives have between 31 at 50 years of age, 75,00% are male, 50,00% have a university degree, 75,00% work as an owner, 85,00% work with non-family members, 100,00% created to generate profits, the 60,00% do not know the term quality management, 75,00% do not know the meaning of the word benchmarking, 60,00% take as references the products of other companies, 65,00% know the observation as a technique to measure the performance of the Personal, 75,00% believe that the proper use of benchmarking allows the company to be efficient. The investigation concludes that the majorities of the representatives are male, ensure that quality management helps improve staff performance and does not know the term quality management nor the meaning of the word benchmarking.

Clave words: Benchmarking, Quality management, micro and small businesses

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Dedicatoria	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract	vii
8. Contenido	viii
9. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.3. Marco Conceptual	29
III. Hipótesis.....	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1. Diseño de la investigación	32
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de la variable.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de resultados.....	46
5.3. Plan de mejora.....	55
VI. CONCLUSIONES	63
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.....	40
Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.....	41
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.....	42
Tabla 4. Plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.....	45

Figuras

Figura 1. Edad	83
Figura 2. Género	83
Figura 3. Grado de instrucción.....	84
Figura 4. Cargo que desempeñan	84
Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo.....	85
Figura 6. Tiempo de la empresa.....	85
Figura 7. Número de Trabajadores.....	86
Figura 8. Las personas que trabajan	86
Figura 9. Objetivo de Creación	87
Figura 10. Término Gestión de Calidad	87
Figura 11. Técnicas de Gestión de Calidad.....	88
Figura 12. Dificultades de los trabajadores.....	88
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	89
Figura 14. La gestión de la calidad mejorar el rendimiento del negocio	89
Figura 15. Significado de la palabra benchmarking.....	90
Figura 16. Las estrategias que toma como referencia de otras empresas.....	90
Figura 17. Benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa	91
Figura 18. El personal muestra resistencia al cambio	91
Figura 19. El personal de la empresa se resiste al cambio	92
Figura 20. El benchmarking es primordial.....	92
Figura 21. Fortalezas para el benchmarking	93
Figura 22. Benchmarking en la empresa.....	93

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el país las micro y pequeñas empresas apoyan significativamente a nuestra economía, ya que guarda relación con el emprendimiento. Por esta razón es indispensable que las micro y pequeñas empresas sigan al pie de la letra reglas para tener ventajas competitivas que conlleve al éxito de la misma (Noreña, 2019). Estas empresas aparecen por el desempleo de muchas personas y se les torna difícil encontrar otro trabajo nuevamente, guiadas por esa necesidad tratan de ver la forma de poder generar sus propios ingresos, ya que ni el estado, ni las grandes empresas, ni las inversiones de las empresas internacionales han podido satisfacer esa necesidad.

El cuidado del cliente es fundamental para que las empresas prosperen y logren sus metas, captar nuevos clientes es precisamente uno de los problemas de las micro y pequeñas empresas así como el estándar de calidad en los procesos para la realización de sus productos. La solución es adaptarse a las exigencias cada vez más cambiantes del mercado, por eso es necesario contar con un sistema de calidad con el uso del Benchmarking que podría ser una estrategia continua para mejorar en el proceso de productos y/o servicios que permita alcanzar el máximo nivel de calidad en nuestra empresa. Muchos más problemas aquejan a las micro y pequeñas empresas tanto en nuestro país como en el resto del mundo.

En España, la calidad de las empresas han experimentado un gran proceso, presentaron problemas de productividad por lo que buscaron aumentarla, para ellos es necesario perseverar para no perder lo logrado. Hoy estas empresas disponen de una entidad de normalización fuerte como es la Asociación española de Normalización y Certificación (AENOR) lo que da lugar a que sus beneficios son de un 5% de los ingresos de las empresas, que suponen el 1% del su PBI. Tiene certificación desallorrada y viene apareciendo en los primeros lugares el certificado de calidad (Brito, 2016).

En América Latina, la situación económica tiene múltiples problemas que se relaciona con la pobreza y la desigualdad por que el crecimiento de su productividad económica solo es de un 0,5% del año. Esto se debe a factores ajenos como la crisis de mercados como el de China, lo volátil que son los mercados financieros, la

disminución de la demanda externa, la decreciente inversión y la desaceleración del consumo humano (Trujillo, Gamba y Arenas, 2016).

En México existen más de 4 millones de micro y pequeñas empresas aportando el 41.8% de empleo. Estas han dado trabajo aun aproximado de 15.9% de la población. Son pocas las mypes que tienen certificaciones que acrediten la calidad de sus procesos. Los problemas de las mypes mexicanas es su desconocimiento de una cultura organizacional, incapacidad para fortalecer su área de ventas, resistencia al cambio y su falta de estrategias de llevar su producto al consumidor final (Ramos, 2016).

En Colombia las micro y pequeñas empresas agrupan a un 80% del talento humano del país y cerca del 10% se arriesgan a exportar, de los cuales el 6% cayeron por la baja mejora en su infraestructura y adquisición de equipos como también un bajo nivel de productividad, innovación y competitividad (Quintero, 2017). Presentan problemas de gestión, por la falta de experiencia en la administración del su negocio y su actividad y ese desconocimiento es que hace que están empresas quiebren. Operan de manera empírica pero no es, solo eso sino que su carencia de habilidades y de control son los que no le ayuda afrontar el mercado.

En Chile las mipymes contribuyen en un 19.9% del PBI del país, dando empleo a un 48% de su población. Estas son poco productivas en relación a las grandes empresas, ya que estas son 2.5 veces mas productivas que las medianas empresas, esto debido a factores exogenos como la economía de escala, la falta de diferenciación entre dueño y gerente, falta de capital humano especializado, etc. Los principales problemas de gestión se debe a que se ha perdido su actividad principal, la falta de mirada a largo plazo así mismo la carencia de administradores especializados, que conlleva a deficientes actividades productivas (Diban y Riquelme, 2015).

En el Perú alrededor del 96.5% de las empresas, son micro y pequeñas empresas, de las cuales 1 millón 270,000 de mypes son lideradas por mujeres, todas ellas generan aun más empleos que las grandes empresas, siendo un 70% más de trabajadores. En el Perú contribuyen un 40% del Producto Bruto Interno. Así mismo

generan el 47% de empleos en America Latina. Sin embargo algunas de estas mypes tienen dificultad en captar clientes, una estructura organizacional deficiente (Portal PQS, 2017).

Por otra parte en nuestra ciudad de Chimbote, existe una gran competencia en el rubro, ya que en su totalidad poseen ventaja competitiva. En la Ciudad de Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro Ópticas, que en su mayoría están dirigidas por sus dueños, que no utilizan técnicas modernas de administración tales como el Benchmarking que les permitirá brindar una buena gestión de calidad, así mismo lograr posicionarse en el mercado.

Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de chimbote, 2018 y como se mejoraría?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso del Benchmarking y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. De igual modo para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos, identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Describir las características en las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Establecer las características de una gestión de calidad con en uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas de sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

La investigación se justifica porque, informó de manera detallada las características de gestión de calidad con el uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote.

Además la investigación será utilizada por los representantes de las micro y pequeñas empresas para identificar y resolver los posibles errores que presente la empresa durante su operatividad, todo ello con el fin de mejorar la gestión de la micro y pequeña empresa.

Asimismo, la investigación se justifica porque sirve para futuras investigaciones y para próximos emprendedores, brindándoles de esta forma conocimientos óptimos que conllevan a la aplicación de Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas.

Finalmente, se justifica porque servirá como guía para los estudiantes que desarrollaran investigaciones similares en otros sectores, ya sean productivas o de servicio en el Distrito de Chimbote y otros ámbitos geográficos de la región y el país.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad bajo con el uso del benchmarking. Fue Transversal, porque el estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo inicio y un fin específicamente en el año 2018. Fue descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de las variables en estudio.

Asimismo para el recojo de información se utilizó una población de 30 micro y pequeñas empresas y se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado por 22 preguntas. Obteniendo como resultado que: el 60,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, el 75,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino, el 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen grado de instrucción superior universitaria, el 75,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se desempeñan como dueño, el 85,00% de las micro y pequeñas

empresas trabajan con personas no familiares, el 100,00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, el 60,00% de las micro y pequeñas empresas no conocen el término de gestión de calidad, el 75,00% de las micro y pequeñas empresas no conocen el significado de la palabra benchmarking, el 60,00% de las micro y pequeñas empresas toman como referencias a los productos de otras empresas, el 75,00% de las micro y pequeñas empresas considera que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. La investigación concluye que la mayoría de los representantes son de género masculino, no conocen el término de gestión de calidad como tampoco el significado de la palabra benchmarking sin embargo consideran de manera intuitiva que la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento del personal.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Aching y Viracocha (2017) en su trabajo de investigación *Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga*. Tiene como objetivo mejorarla producción de calzado de las microempresas de la ciudad de Latacunga, para lo cual se utilizó información teórica y científica sobre los procedimientos, objetivos, definiciones y lineamientos que el benchmarking emplea para su aplicación. La metodología investigativa aplicada es de carácter cuantitativa con lo cual se recolecto la información de las microempresas que se dedican a la producción de calzado, la investigación descriptiva y exploratoria se emplea para la descripción del problema , en donde las organizaciones dedicadas a la elaboración calzado no ha aplicado la herramienta y el análisis en el lugar donde suceden los hechos, se realizará el estudio en cada una de las microempresas para determinar sus procesos de elaboración y así definir acciones; las microempresas como: Calzado Galarza y Calza Cuba son el objeto de estudio establecida para el proyecto. La importancia del benchmarking radica en que nos ofrece un contexto de comparación con competidores directos e indirectos permitiéndonos saber si estamos haciendo bien las cosas, para detectar oportunidades, amenazas así como debilidades y fortalezas que provienen de nuestro entorno de competidores. Es una herramienta perfecta para gestionar mejor los esfuerzos de una empresa, de esta forma el benchmarking es perfecto para extraer información vital sobre nuestra situación, nuestros competidores y conocer a fondo sus estrategias. Para el área de producción nos indicó cuales son los puntos débiles de las competencias que se puede intentar explotar son: maquinaria, procesos y mano de obra directa esta forma se podrá tomar decisiones para invertir mejor los esfuerzos y después medir los resultados. El análisis de las mejores prácticas permitirá tener un conocimiento más profundo de las actividades de competencia, entender mejor como los esfuerzos se traducen en resultados, y descubrir las mejores formas de incrementar los resultados respecto de la competencia.

Antecedentes nacionales

Bravo (2019) en su investigación *La gestión de calidad con el uso de benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la avenida José Leal del distrito de Lince, 2018*. Tiene como objetivo general Determinar la influencia de la gestión de calidad con el uso de benchmarking en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la avenida José Leal, distrito de Lince, Lima 2018. Se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de una gestión de calidad con el uso de Benchmarking en las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes, de la avenida José leal, distrito de Lince, 2018. Determinar la rentabilidad que se logra con la aplicación de una gestión de calidad con el uso de Benchmarking de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes, de la avenida José leal, distrito de Lince, 2018. Determinar si la gestión de calidad con el uso de Benchmarking influye en la rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes, de la avenida José leal, distrito de Lince, 2018. Se aplicó un tipo de investigación cualitativa, el nivel de investigación que se usó fue el descriptivo. Se aplicó un diseño de investigación No Experimental-Transversal-Correlacional. La muestra estuvo constituida por 31 empresas que hacen el 100% de la población. Se obtuvo los siguientes resultados: el 61 % su rango de edades está entre 31 a 50 años, el 61% son de sexo femenino, el 48% tienen secundaria, el 87% son los dueños de la empresa, el 39% lo desempeña entre 0 y 3 años, 39% tiene de 0 a 3 años de permanencia en la empresa, el 74% que tiene entre 1 a 5 trabajadores, 74% sus trabajadores son familiares, el 87% indica que la finalidad de creación fue la de generar ganancia, en relación con la planificación de las políticas de servicio, se observa que el 39% lo realiza algunas veces, respecto a la planificación de implementar un sistema de gestión de calidad, se observa que el 48% indicó que algunas veces, en relación al establecimiento de indicadores de control que garanticen la eficiencia de los procesos en la empresa, se observa que el 48% indicó que algunas veces, acerca del establecimiento de recursos para cumplir con lo planificado, se observa que el 48% lo realiza muy pocas veces, con relación a la determinación de responsables en los procesos, se observa que el 48% indicó que algunas veces, con respecto a la organización de los implementos a usar en las áreas

de trabajo, se observa que el 42% lo realiza casi siempre, con relación a las capacitaciones realizadas para el personal, se observa que un 32% indicó que nunca lo hacen, en cuanto a la realización de actividades para cumplir las políticas de servicios y objetivos, se observa que el 48% indicó algunas veces, respecto de la ejecución de un plan piloto para medir la eficiencia y eficacia de los procesos, se observa que el 32% indicó que algunas veces, acerca de la evaluación de los procesos en toda su trazabilidad, se observa que el 48% indicó que algunas veces, en cuanto a la validación de los procesos HACCP, se observa que el 61% lo realiza algunas veces, acerca del control de BPM en los procesos, se observa que el 39% indicó que algunas veces. Se llegaron a las siguientes conclusiones: En las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de la Av. José Leal, Distrito de Lince estudiadas, se puede afirmar que en relación al manejo del benchmarking como herramienta, demostraron no conocerla a cabalidad pero reconocen y toman de referentes a las empresas que son líderes dentro del medio en su rubro, siendo las áreas de cocina y atención al cliente en las que más se utilizan algunas de las herramientas de gestión de calidad, teniendo algunas deficiencias en el manejo de HACCP, BPM y control de procesos; se puede indicar que por falta de seguimiento, evaluación, y análisis, no aprovechan las herramientas competitivas que le ofrece el benchmarking, cabe indicar que la adquisición de saberes se da más por imitación, lo que trae como consecuencia que sus procesos no sean completados, sobre todo los de planificación y control, existe una falta de comunicación, lo que perjudica el proceso de mejora continua, sin embargo las acciones tomadas han influido en que su negocio tenga la rentabilidad esperada y permita que continúen en el mercado. En relación con las características de los representantes legales de las MYPE, podemos concluir que las personas que administran estos negocios son los propios dueños que son en su mayoría del sexo femenino, que cuentan con un grado de instrucción secundaria y tienen entre 0 y 6 años dedicados a esta actividad. En cuanto a las MYPE son empresas constituidas mayoritariamente como persona natural, tienen una permanencia en el mercado de 0 a 6 años, además cuentan con una cantidad de trabajadores que oscilan entre 1 a 5, entre los que se encuentran familia y personas que no lo son y su objetivo fue generar ganancia, aunque hay un grupo significativo que lo hizo por subsistencia. Respecto a gestión de calidad, las

empresas no plantean objetivos, y solo algunas veces se aplican los procedimientos y los planes trazados, no verifican y monitorean el cumplimiento de procesos, y casi nunca realiza capacitaciones.

Cáceres (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de lince 2018*. Tiene como objetivo general: Proponer las mejoras del benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de Lince 2018. Tiene como objetivos específicos: Identificar los factores relevantes del benchmarking para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de Lince 2018. Describir los factores relevantes del benchmarking para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro 2018. Elaborar la propuesta de mejora del benchmarking para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de Lince 2018. En la investigación sigue una metodología comprobada en otros espacios, por lo que se aplica una metodología que sigue unos pasos estandarizado, al término de este estudio se podrá comprobar que los pasos son efectivos y además podrán ser aplicados a realidades similares o diferentes. Tiene los siguientes resultados: el 100.0% de los representantes de los hostales tienen más de 40 años de edad. El 70.0% de los representantes de los hostales son varones. La totalidad de los representantes de las MYPE reportaron que tienen educación a nivel universitaria. Las personas encuestadas en esta investigación eran administradoras. El 70.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince tienen más de 11 años trabajando en el sector. El 100.0% de los hostales tienen trabajadores que van en una cantidad de 6 a 10 personas. El 46.7% de hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince perciben que tienen un nivel de gestión de calidad medio. El 50.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince realizan procesos de planificación de la calidad en un nivel medio. El 50.0% de los hostales de la

Urbanización Lobatón en el distrito de Lince, también realizan procesos de control en sus actividades. El 60.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince registró que realizan procesos de mejora continua en su servicio. El 53.3% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince reportan que el nivel de benchmarking se ha implementado en un nivel bajo. El 60.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince, manifestaron haber identificado un proceso en sus organizaciones que realizan mejor que todos los demás procesos. El 50.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince, tienen un nivel bajo en el benchmarking competitivo. En el benchmarking funcional, se tiene que el 100.0% de los hostales de la Urbanización Lobatón en el distrito de Lince manifestó que es de nivel bajo. Tiene las siguientes conclusiones: Primera. Se identificó los factores relevantes del benchmarking para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de Lince 2018. Los cuales son el benchmarking interno es de nivel medio. Así también el benchmarking competitivo es de nivel bajo y el benchmarking funcional es de nivel bajo. Segunda. Los factores relevantes del benchmarking para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de Lince 2018. Tienen las siguientes características: el benchmarking interno es de nivel medio, debido a que se ha identificado un proceso en sus organizaciones que realizan mejor que todos los demás, entre ellos manifestaron que era la atención al cliente, el servicio interno de limpieza y la administración propiamente dicha de la empresa. Por lo que debido a que este tipo de empresas no tienen muchos procesos que puedan observarse que requieren capacidades especializadas de los trabajadores, no hay muchas diferencias en los servicios que tienen las organizaciones. En cuanto al benchmarking competitivo, los encuestados manifestaron conocer a su competencia que se encuentra alrededor de su empresa, pero no conocen aspectos internos de las mismas, solo saben acerca de su infraestructura y acerca de los servicios que brindan, los cuales en este medio son estandarizados sin mucho que obtener de información para poder tomar como ejemplo. Sobre el benchmarking funcional, se registró que la totalidad de los hostales son de nivel bajo, ello se debe a que no han realizado ningún estudio para identificar

los mejores procesos en las empresas proveedoras o empresas complementarias a su rubro.

Risco (2018) en su investigación *La Gestión De Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Mypes, del Sector Comercio – Rubro Ópticas, de la Avenida Gran Chimú, San Juan de Lurigancho, Lima 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio rubro ópticas de Av. Gran Chimú, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Y tiene como objetivos específicos: Determinar las características de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas, de la avenida Gran Chimú, Distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Determinar los beneficios que se logran con la aplicación de la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro Ópticas, en la avenida Gran Chimú, Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las Mypes del sector comercio, rubro ópticas de la avenida Gran Chimú, Distrito San Juan de Lurigancho, Lima 2018. El diseño de investigación es No experimental-transversal-correlacional-cuantitativo. Su población muestral en estudio son 20 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplico un cuestionario de 25 preguntas obteniéndose como resultados que: El 50% de los representantes esta entre los 36 – 45 años. El 65% de los representantes encuestados de las Mypes del Rubro Ópticas de la Av. Gran Chimú es del sexo masculino. El 70% de los encuestados, cuenta con grado de instrucción universitario/superior. El 65% manifestó que muy frecuentemente define sus metas con pertinencia. El 60% manifestó que frecuentemente establece adecuadamente estrategias para alcanzar los objetivos planteados. El 45% frecuentemente cuenta con un manual de las políticas de la empresa. El 55% manifestó que frecuentemente trabaja con un cronograma o programación. El 40% ocasionalmente utilizan el benchmarking como una estrategia empresarial. El 35% manifestó que ocasionalmente realiza actividades de desarrollo personal e interacción. El 45% refieren que raramente ha utilizado el diagrama de flujo como un instrumento de gestión. El 55% de los representantes encuestados afirma que frecuentemente realiza seguimiento a cada a uno de los procesos. El 50% señalo que frecuentemente evalúa

y mide el desempeño de cada actividad. El 35% ocasionalmente utiliza el gráfico de control como una herramienta para verificar los resultados obtenidos. El 50% señaló que frecuentemente evalúa o analiza las causas de los problemas. El 50% manifiesta analizar las desviaciones de los planes de acción. El 50% de las Mypes encuestadas señaló que frecuentemente luego de evaluar el desempeño de las actividades es habitual que realice planes de acción. El 60% manifiesta que muy frecuentemente se establece un plan de mejora continua. El 70% frecuentemente ha mejorado la motivación de los trabajadores. El 65% frecuentemente se incrementó el compromiso y la sensibilidad de la calidad. El 75% manifestó que frecuentemente mejoró la comunicación interna en la organización. El 35% señaló que frecuentemente logra optimizar recursos. El 55% indica que frecuentemente disminuyó las quejas y reclamos. El 40% manifestó que frecuentemente logró reducir costos. El 60% manifestó que frecuentemente mejoró la eficiencia de los trabajadores. La investigación concluye en que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas de Av. Gran Chimú a pesar de no contar con algunos aspectos relevantes, la manera en como hasta ahora han venido trabajando les ha permitido mantenerse por mucho tiempo, varias de las Mypes llevan más de 10 años en el lugar, de los cuales muchos de ellos ha logrado expandirse a nuevos mercados o hasta incluso abrir varios locales en la misma avenida. Un dato extra que pudimos obtener es que la decisión de compra depende mucho del tiempo de entrega, los modelos y el lugar al que visiten, son aspectos que los microempresarios tienen muy presente al momento de tomar cada decisión.

Pinta (2019) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las mypes del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018*. Tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las MYPES en el sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018. Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) identificar los objetivos de gestión de calidad en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (b) conocer los sistemas de gestión de calidad en las MYPES del sector de

productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (c) determinar los tipos de benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018; (d) describir las técnicas del benchmarking en las MYPES del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018. La investigación fue descriptiva- cuantitativo - no experimental. Tiene como resultados los siguientes: el 67% considera que las empresas hidrobiológicos no tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, significa que los gerentes indica que las empresas no tienen un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, el 72% conoce que la empresa cuenta con objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad, significa que la mayoría de clientes indica que las empresas en investigación tienen objetivos establecidos para el mejoramiento de calidad, el 68% considera que no tiene conocimiento que los objetivos de la empresa es responsabilidad del administrador, el 58% considera que la empresa donde compra los productos tienen políticas de calidad, el 80% considera que no está satisfecho con los productos y servicios que le brinda la empresa, el 61% considera que las estrategias establecidas por la empresa no le favorecen como cliente, el 91% considera que la empresa donde compra sus productos tiene éxito frente a la competencia, el 93% considera que no conoce cuál es el sistema de calidad que tiene la empresa, el 95% considera que el sistema que tiene la empresa de hidrobiológicos no previene la contaminación del ambiente, el 64% considera que el sistema brinde seguridad al personal en caso de accidente, el 59% considera que el sistema de gestión ISO 22000 no son las mejores para las empresas hidrobiológicos, el 94% considera que los sistemas de gestión de calidad ayuden a alcanzar los objetivos a la empresa, el 86% considera que no tiene conocimiento que es benchmarking, el 100% considera que no aplica benchmarking en su empresa para realizar evaluación de la competencia, el 71% considera que el benchmarking interno no es la mejor opción para que los procesos sean eficientes y eficaces en su empresa, el 57% considera que el benchmarking funcional no es una buena estrategia para aplicar con empresas líderes del mismo sector, el 100% considera que es una buena técnica analizar las actividades de la competencia para implementar en su empresa, el 71% considera que no realiza un plan de estrategias para superar las prácticas, soluciones y reducir el riesgo en su empresa, el 57% considera que realiza

evaluaciones comparativas para llevar a cabo un proyecto de mejora en su empresa, el 100% considera que ejecuta los planes trazados en su empresa y supervisa los resultados. Tiene las siguientes conclusiones: Respecto a los objetivos de gestión de calidad que se utilizan las MYPES del sector productos Hydrobiológicos en la provincia de Sullana se identificaron que las empresas compran sus productos para tener éxito frente a la competencia; se centran en el mejoramiento de la calidad de los productos; aplican políticas de calidad para la compra de productos. De otra parte, las MYPES no están satisfechas con los productos y servicios que le brindan las empresas proveedoras; no tienen conocimiento si los objetivos es responsabilidad de los clientes de la empresa o del Gerente no tiene un sistema de calidad para el mantenimiento de los productos, finalmente no tienen estrategias establecidas en favor del cliente. 113 Los sistemas de gestión de calidad se conoció que estos sistemas ayudan alcanzar los objetivos empresariales brindan la seguridad al personal en caso de accidentes; no tienen sistemas de prevención hacia la contaminación del medio ambiente, no conocen cual es el sistema de calidad que aplica la empresa; consideran que los sistemas de gestión de calidad ISO 22000 no son los mejores para las empresas Hidrobiológicas. Se concluye que los tipos de Benchmarking que utilizan las empresas de productos Hydrobiológicos se determinó que no realizan el tipo de benchmarking competitivo al no evaluar a la competencia; así mismo no tiene una precisión de conocimiento de lo que es Benchmarking funcional genérico; manifestaron que no es una buena estrategia entre empresas que lideran el mismo sector. Las técnicas e Benchmarking en las MYPES del sector de productos Hydrobiológicos se describe la técnica de la práctica de la compañía abalizan las actividades de la competencia para implantar por mejorar en la organización. Las técnicas de plan ejecutor aplican supervisan a los resultados sin embargo en relación a construcción de normas no realizan un plan de estrategia para superar las prácticas de solución y reducir el riesgo en la empresa; las técnicas del compromiso realizan evaluaciones comparativas que les permite mejorar a las empresas.

Antecedentes locales

Rosales (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta*

minorista de ropa para damas, en el centro comercial chic galerías en el distrito de Chimbote, 2016 tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas en el Centro Comercial Chic Galerías en el Distrito de Chimbote 2016. Se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar los principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas en el Centro Comercial Chic Galerías en el Distrito de Chimbote 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas en el Centro Comercial Chic Galerías en el Distrito de Chimbote 2016. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas en el Centro Comercial Chic Galerías en el Distrito de Chimbote 2016. La investigación utilizó el diseño no Experimental – Transversal – Descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 60% de los representantes del rubro de tienda de ropa para damas tienen edades entre 18 a 30 años. El 80% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas son de género femenino. El 66,7 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con estudios superior universitario. El 66,7 de los representantes de las micro y pequeñas empresas, se encuentran desempeñando el cargo de administrador respectivamente. El 73,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, desempeñan en el cargo de 0 - 3 años. El 60% de las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro de 0 – 3 años. El 100 % de las micro y pequeñas empresas tienen entre 01 a 05 empleados. El 60 % de los empleados que laboran en las micro y pequeñas empresas son personas no familiares. El 93,3 % de la creación de las micro y pequeñas empresas son para generar ganancias. El 46,7 % de las micro y pequeñas empresas conoce el término Gestión de calidad. El 66,7 % de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas modernas de Gestión de Calidad. El 26,7 % de las micro y pequeñas empresas tienen poca iniciativa y desconocimiento del puesto para implementar la Gestión de Calidad. El 46,7 % de las micro y pequeñas empresas mide el rendimiento del personal con la evaluación. El 93,3 % de las micro y pequeñas empresas comprende que la Gestión de Calidad

contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% de las micro y pequeñas empresas comprenden que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización. El 46,7 % de las micro y pequeñas empresas no conoce el término Benchmarking respectivamente. El 60% de las micro y pequeñas empresas encuestadas toma como referencia de otras empresas los productos, para mejorar. El 66,6 % de las micro y pequeñas empresas cuestionadas opina que el Benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa. El 46,6 % del personal a veces muestra resistencia al cambio. El 40% de las empresas encuestadas, indican que su personal no se resiste al cambio. El 86,6% de las micro y pequeñas empresas encuestadas opinan que es primordial el Benchmarking cuando las organizaciones desean incursionar. El 40% considera que necesita aplicar la cultura al cambio para poder implementar el Benchmarking. El 66,7% opina que es buen uso del buen Benchmarking permite a la empresa ser eficiente. La investigación concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de tienda de ropa para damas, en el Centro Comercial Chic Galerías, del Distrito de Chimbote, encuestadas tiene entre 18 – 30 años, son dueños, tienen de 0 a 3 años en el cargo y cuentan con estudios secundarios completos. La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-Rubro venta minorista de tienda de ropa para damas, en el Centro Comercial Chic Galerías, del Distrito de Chimbote, encuestadas tienen entre 01-05 empleados, son creadas para generar ganancias y sus empleados son personas no familiares. La totalidad de las micro y pequeñas empresas comprenden que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, comprenden que la gestión de calidad ayuda conseguir los objetivos y opinan que la gestión de calidad contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, miden el rendimiento del personal por medio de la observación y no conocen el término Gestión de Calidad, conocen las 5 s, como técnica moderna y tienen dificultades para la implementación de calidad por la poca iniciativa y desconocimiento del puesto. La mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de tienda de ropa para damas, en el Centro Comercial Chic Galerías, del Distrito de Chimbote, creen que el benchmarking es fundamental para que este regrese al establecimiento, opinan que la empresa es eficiente cuando atiende y dan soluciones

a los reclamos de los clientes, aunque la mayoría no conocen la interpretación de dicho término de manera formal, sino que por el contrario, las conocen a un modo más práctico, dado a sus experiencias empíricas obtenidas a lo largo de los años; por ende es común que para estos emprendedores el término atención al cliente se les haga familiar, porque constantemente a ello se dedican y conocen lo esencial que es un cliente para cualquier negocio, por lo tanto se esfuerzan siempre en brindar una correcta atención, de la manera más eficiente y eficaz, aplica la Gestión de Calidad en el servicio que brindan, es más afirman que la atención que brindan es buena, consideran que si brindan una buena atención al cliente y conocen el termino Benchmarking

Díaz (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización santa cristina, nuevo Chimbote, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización Santa Cristina, distrito de Nuevo Chimbote, 2016 y para conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes en la urbanización Santa Cristina, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, de igual manera, determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización Santa Cristina, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, y por último determinar las características de las Gestión de Calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización Santa Cristina, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, transversal; para el recojo de información se utilizó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas. El 62,2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 30 a 50 años. El 50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino. El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios. El 87,5% de los representantes de las micro y

pequeñas empresas son dueñas del negocio. El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen más de 7 años en el cargo. El 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen más de 7 años en el rubro. El 62,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen entre 6 a 10 trabajadores. El 75% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen a familiares como trabajadores. El 100% de las micro y pequeñas empresas en estudio han creado la empresa con la finalidad de generar rentabilidad. El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen cierto conocimiento sobre el término gestión de Calidad. El 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio conocen el benchmarking como técnica moderna de gestión de calidad. El 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio no se adaptan al cambio. El 62,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican la técnica de la evaluación para medir el rendimiento de sus trabajadores. El 87,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que la gestión de calidad si contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio. El 87,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la empresa. El 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio si conocen la palabra benchmarking. El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio consideran que el benchmarking si encaminará el mejoramiento de su negocio. El 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio toma como referencia de otras empresas los servicios. El 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el personal de las empresas locales muestra resistencia al cambio. El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el personal de su negocio no muestra resistencia al cambio. El 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que solo a veces el benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado. El 37,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio aplican el aprendizaje continuo como fortaleza que necesita su empresa para implementar el benchmarking. El 50% de las micro y pequeñas empresas en estudio indican que el buen uso del benchmarking si permitirá a la empresa ser más eficiente. Tuvo las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, tienen una edad entre 30 a 50 años, la mitad es de

género masculino, la gran mayoría tienen estudios superiores universitarios, los negocios son administrados por los mismos dueños quienes desempeñan el cargo por más de 7 años. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, tienen más de 7 años en el rubro, la mayoría cuenta con 6 a 10 trabajadores, que son familiares; y la totalidad tiene como objetivo de creación generar rentabilidad para seguir creciendo en el mercado. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad, sin embargo, utilizan el Empowerment como técnicas de gestión de calidad; además la mayoría consideran que las dificultades que tienen para la implementación de la gestión de calidad es porque sus colaboradores no se adaptan al cambio y desconocen del puesto; para medir el rendimiento de su personal la mayoría aplica la técnica de evaluación; por otro lado la mayoría absoluta considera que la gestión de calidad sí contribuye al rendimiento del negocio y les permite alcanzar sus metas y objetivos trazados; además la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de la palabra benchmarking; por lo tanto consideran que ésta herramienta encaminará al mejoramiento de su empresa, pues la mayoría toman como referencia de otras empresas sus servicios; también consideran que su personal no muestra resistencia al cambio, sin embargo, la mayoría indican que solo a veces el benchmarking es primordial en las organizaciones para incursionar en un nuevo mercado; en consecuencia consideran que necesitan el aprendizaje continuo y la cultura al cambio como fortaleza para poder implementar el benchmarking en su empresa, pues la mayoría indica que el buen uso de esta herramienta permitirá a la empresa ser más competitiva.

Pérez (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016*. Tiene como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; y como objetivos específicos tenemos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo. Tiene los siguientes resultados: El 71,4% tienen entre 31 a 50 años, El 100,0% son del género masculino, El 100,0% tienen el grado de superior universitaria, El 71,4% se desempeñan como administrador, El 57,1% tienen entre 4 a 6 años en el cargo, El 85,7% permanecen en el rubro entre 7 a más años, El 100,0% tienen entre 1 a 5 trabajadores, El 57,1% trabajan con personas no familiares, El 100,0% tienen como objetivo generar ganancias, El 71,4% conocen el término gestión de calidad, El 71,4% conocen otras técnicas modernas de gestión, El 42,8% tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad, El 57,1% conocen la técnica de la observación, El 100,0% consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, El 100,0% no conocen el significado de la palabra benchmarking, El 42,8% toman todas las estrategias de otras empresas, El 100,0% consideran que se encaminan al mejoramiento de su empresa, El 71,4% manifiestan que el personal no muestra resistencia al cambio, El 85,7% consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones, El 42,8% consideran que necesitan el aprendizaje continuo, El 71,4% consideran que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. Concluye que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias del Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, son del género masculino, tienen estudios superiores universitarios, la mayoría absoluta están dirigidos por personas de 31 a 50 años, son administradores de las empresas y la mayoría desempeña en el cargo entre 4 a 6 años. La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias del Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, tienen entre 1 a 5 trabajadores, son creadas para generar ingresos, la mayoría absoluta tienen entre 7 a más años en el rubro y la mayoría trabajan con personas no familiares. La totalidad de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento

del negocio, ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, desconocen la palabra benchmarking, así como consideran que se encaminan al mejoramiento de su empresa, la mayoría absoluta conocen el término gestión de calidad, conocen otras técnicas modernas de gestión, manifiestan que el personal no muestra resistencia al cambio, consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones, así como consideran que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente, la mayoría conocen la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y la mayoría relativa tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad, toman como referencia todas las estrategias de otras empresas y consideran que necesitan el aprendizaje continuo como fortaleza.

2.2. Bases Teóricas

Las mypes

La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica formada tanto por una persona jurídica como natural con el fin de desarrollar actividades de transformación, comercialización, extracción o prestación de servicio, de acuerdo con la ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de las micro y pequeña empresa, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas (Emprender, 2017).

Las Mypes son la base económica del país al ser asociadas forman un organismo fuerte que logra el desarrollo sostenible del país, éstas son unidades generadoras de empleo y están constituidas por familias que mueven toda la economía del país. Las Mypes se clasifican por su tamaño, su número de empleados y su volumen de ventas al año; podemos encontrar las Micropequeñas empresas que tienen entre 1 y 10 trabajadores y su volumen de venta no sobrepasa de los 150 UIT (S/. 540 000); también están las pequeñas empresas que tienen entre 10 y 100 trabajadores y su volumen de venta no sobrepasa las 1700 UIT (S/. 6 120 000) (Ley N° 28015, 2003).

Características de las micro y pequeñas empresas

Según la ley 30056 (2013) las micro y pequeñas empresas deben de contener las siguientes características para ser denominadas como ellas:

I. Número total de trabajadores

- La micro empresa debe de contar de 1 hasta 10 trabajadores
- La pequeña empresa debe de contar de 1 hasta 50 trabajadores.

II. Nivel de ventas anuales

- Micro empresa, las ventas anuales tienen un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa, las ventas anuales superiores a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Importancia de las mypes en el Perú

En el Perú, nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas (mypes) y aportan el 21.6% del PBI local, estimo la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex). Sin embargo, Jessica Luna, gerente general del gremio empresarial, advirtió que el 83.1% del total de micro y pequeñas empresas del país son informales. Este tipo de organizaciones laboran 7,7 millones de personas, 66.5% de los cuales no tienen una remuneración ni mucho servicios como seguro de salud o sistema pensional. Esta realidad responde a que el 72.5% es mano de obra familiar.

Para que una empresa sea considerada como micro o pequeña empresa tiene que estar inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. Dicha inscripción se efectúa mediante a página web del Ministerio de Promoción del Empleo. Los requisitos para inscribirse en la REMYPE, según SUNAT son: “tener RUC vigente, tener el usuario y la clave SOL, tener como mínimo un trabajador, no pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar”.

De acuerdo con estos requisitos como empresa tendría algunos beneficios tales como; asociarse para tener acceso a mercados privados y a compras estatales; tener facilidad para participar en los eventos y exposiciones regionales, nacionales e internacionales que el estado promueve. También hay empresas que no están inscritas en la REMYPE, aquello se debe al costo que esto implica, no solo por el

dinero, sino también por el tiempo que toma realizar el trámite. Y algunas empresas no registran a sus trabajadores en planilla, ya que esto comprendería costos laborales tales como la compensación por el tiempo de servicio (CTS), seguro de salud o vacaciones.

Gestión de calidad

La Organización Internacional de Normalización (ISO 9001, 2015) define a la Gestión de la Calidad como un compuesto de actividades programadas y estructuradas, para brindar la confianza adecuada de un producto o servicio que ofrece una empresa para satisfacer los requisitos de excelencia en calidad.

La Gestión de Calidad según Ucha (2011) menciona que “son acciones y normas que se imponen en una empresa u organización con la misión de satisfacer a sus clientes” De acuerdo a estas normas las organizaciones logran administrar de manera adecuada la calidad de la misma. Su misión siempre debería estar enfocada en la mejora continua de calidad en sus servicios o productos que ponen en el mercado.

Podemos decir que la gestión de calidad es un instrumento que es útil en el momento en que se realiza la planificación y organización de las operaciones ante la mejora continua de la empresa. La calidad ayuda a alcanzar ventajas competitivas como la reducción de costos, en las características inusuales en los productos.

Objetivos básicos de la gestión de calidad

- Enfocarse en todas la actividades de la empresa
- Hacer que todos los integrantes de la empresa alcancen el compromiso en la composición y funciones de los recursos.
- Tener en cuenta que la calidad de debe ser una cadena donde todos son proveedores y clientes.
- Prever que las cosas se hagan bien a la primera y en el tiempo que determinan los requisitos de los clientes.
- Buscar que todos se sientan satisfechos en la empresa donde trabajan y comprometerse a participar en ella.

- Las fallas sean soluciones y no obstáculos.

Principios básicos de calidad

Partiendo de los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran), cada uno de ellos mencionaron algunos principios básicos que ha transformado el mundo en la gestión de calidad (Cortes, 2017).

Principios de Calidad de Deming:

Según Cortes (2017) menciona algunos principios basados en Deming:

- Establecer un plan estable en dirección a la mejora de los productos y servicios.
- Tener como filosofía la búsqueda de eliminar cualquier defecto, error o la insatisfacción de los servicios y productos.
- Evitar las inspecciones de calidad, mejorando los procesos y así quitar toda causa de error en los productos y servicios.
- Seleccionar a los proveedores que ofrezcan calidad y no solo bajos precios en sus productos o servicios.
- Enfocarse en la mejora continua y constante de todos los procesos de planificación de los productos y servicios. No solo una única vez porque no hay producto que no necesite ser mejorado
- Instaurar la formación en el trabajo. Formar continuamente a los trabajadores en cuanto a sus funciones.
- Adoptar el liderazgo, no es simplemente mandar o disciplinar sino ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo, fomentar el trabajo en equipo, motivarlos y tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfectos.
- Quitar el miedo, suprimir el miedo a la duda, a preguntar y a cambiar la forma en la que se está trabajando.
- Romper las barreras entre los diferentes departamentos de la empresa de esa manera, todos podremos satisfacer al cliente.
- Eliminar las metas para el personal, ya que pedirles que mejore su trabajo y no mejorar los procesos sería algo contra productivo.

- No enfocarse solo en los objetivos económicos, de esa forma se deja de lado la calidad en los productos.
- Satisfacer primero a los trabajadores esto hace que su rendimiento sea excelente.
- Establecer un programa de educación y formación.
- La calidad es responsabilidad de todos.

Los principios de calidad de Crosby

Según Cortes (2017) menciona algunos principios basados en Crosby:

- La calidad se define como cumplir con los requisitos.
- El sistema de calidad es prevención.
- Cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

Los 3 procesos básicos de Juran

Estos procesos son más conocidos como la Trilogía de Juran y se han tomado en cuenta como principios en la gestión de calidad.

Según Cortés (2017) menciona los siguientes procesos:

- Planificación de la calidad.
- Control de la calidad.
- Mejora de la Calidad.

Los tres procesos están relacionados todo comienza con la planificación para ello se planifica los objetivos de calidad, se identifica la necesidades de los clientes y se desarrolla los productos y procesos. En general, los trabajadores no pueden eliminar la falta de calidad en los productos es por eso que se lleva acabo el control de calidad, evaluando el desempeño de los productos, comparando los objetivos y ajustándose a ellos. Finalmente en un momento dado se hace uso de la mejora continua donde los costes de calidad disminuyen y logramos la efectividad en los producto (Cortes, 2017).

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a ello las organizaciones que adoptan este sistema pueden:

- Superar al mercado en más del 100%.
- Ahorrar costos.
- Adquirir nuevos cliente y fidelizar a los ya existentes.
- Aumentar su desempeño operacional.
- Mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes.

Por ultimo hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: “Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes”.

Benchmarking

El benchmarking es un proceso continuo donde se toma como referencia los productos, servicios o formas de trabajo de las empresa que lideran el mercado, para así compararlos con los de su propia empresa y luego de ellos realizar mejora e implementar técnicas (Espinosa, 2017). No implica el copiar lo que las empresas hacen, si no de aprender de ellos y darle mejoras a la empresa en la área que deseemos implementar tano estrategias, métodos o técnicas que si la adaptamos a la empresa, esta alcance el nivel más alto de competitividad

El benchmarking significa ser tan humilde para admitir que alguien puede hacer algo mejor que uno y tan ambicioso para intentar alcanzarlo y superarlo. Así es como el benchmarking se define como una herramienta para desarrollar ventajas competitivas en la organización y la innovación para mejorar su desempeño.

EL Benchmarking nace por medio de una expresión que utiliza la empresa Xerox para referirse a la comparación que hace con sus marcas competidoras. No existe un diseño estándar para el proceso de benchmarking que se ajuste a todas las organizaciones. El benchmarking no es una receta de cocina, sino que es un proceso

de descubrimiento y aprendizaje continuo la cual ayuda a mejorar todos los aspectos y operaciones de las organizaciones, hasta alcanzar la calidad de la productividad.

No se trata tanto de analizar los productos o servicios, sino conocer la logística, las formas de trabajo, las estrategias empresariales, entre otros. Un ejemplo práctico de benchmarking es el que se podría realizar dentro de una cadena de ópticas teniendo como referencia las estrategias de marketing de cada empresa, viendo que protocolos usan, incluso los horarios de atención.

Objetivos del Benchmarking

- Determinar las mejores prácticas de la industria
- Fomentar el progreso y acelerar el cambio
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes
- Transformarnos en los mejores de nuestro mercado

Aspectos del benchmarking

Calidad.- Es muy importante conocer la forma en la que otras empresas manejan su sistema de calidad y la conformidad de los clientes.

Productividad.- Es la búsqueda de la excelencia en las áreas que controlan los recursos de entrada y en producción de recursos.

Tiempo.- El desarrollo del tiempo ha demostrado la calidad y la habilidad al momento de hacer una entrega y que esta sea en el menor tiempo posible.

Categorías del benchmarking

Benchmarking interno

Se compara las operaciones internas de los diferentes departamentos de la empresa para ello debe de contarse con toda de información que se requiera, de esa forma descubriremos si hay diferencias y centrarse en los temas críticos en los que se enfrenta la organización. Se identifica un área que sea ejemplo por sus buenos resultados para llevar a cabo un benchmarking con los demás departamentos internos de la empresa (Espinosa, 2017). Estés es el más fácil para realizar porque

normalmente se usan menos recursos para llevarlo a cabo, ya que la información se obtiene dentro de la empresa.

Benchmarking competitivo

Se orienta a la competencia directa. Busca medir los productos, servicios y funciones de las principales empresas competidoras, así compararlas con nuestra empresa y llevar a cabo las mejoras que logren superar a los competidores (Espinosa, 2017). Este tipo de benchmarking podría decirse que es el más tedioso de realizar ya que algunas de las competencia no quieren colaborar, por lo que si queremos hacerlo sería un poco más costosa.

Benchmarking funcional

Se orienta a todos los competidores directos e indirectos. Identifica las mejores prácticas de una empresa en el área que se quiera mejorar. Para hacer Benchmarking funcional, hay que analizar todo sector, sea competencia o no (Alba, 2017). Este tipo de benchmarking ha demostrado ser productivo, ya que fomenta el interés por la investigación y los datos compartidos debido a que no existe el problema de confiabilidad de información entre las empresas.

Benchmarking General

Se enfoca en otras empresas e industrias y revela sus mejores prácticas, este estudio se recomienda hacer a un negocio que está empezando, ya que le permitirá analizar el mercado de su competencia en un nivel completo (Espinosa, 2017).

Etapas del benchmarking

En cuanto a las etapas del benchmarking Alba (2017) menciona las siguientes:

- Determinar que se hará: Que procesos van a ser estudiados y de donde vendrán las ideas a aplicar, así como destinar recursos para este proceso y permitir focalizar los esfuerzos.
- Formar un Equipo: Estará a cargo del proceso de benchmarking en la organización, escoger orientar y dirigir el equipo; y asignar papeles y responsabilidades a los miembros del equipo.

- Identificar los socios: Identificamos las fuentes que nos proporcionaran la información para llevar a cabo el proceso de benchmarking (otras organizaciones o fuentes bibliográficas). Identificar las prácticas exitosas en las distintas organizaciones que se pueden adaptar a la nuestra.
- Recopilar y analizar la información: Seleccionar los métodos más convenientes para la organización y estudiar los ajustes que ayuden a nuestra empresa.
- Actuar: La incorporación de estos nuevos mecanismos hará más eficiente a la organización, incluir las recomendaciones para una posterior evaluación y la continuación del proceso de benchmarking en la organización.

2.3. Marco Conceptual

Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades tanto de extracción como de transformación, producción y comercialización de bienes y/o servicios. Cuando la Ley se refiere con las siglas MYPE hace referencia a las Micro y Pequeñas Empresas.

Las Mypes se caracterizan por su número de trabajadores y sus ventas anuales. Está la microempresa que cuenta de 1 a 10 trabadores y su monto máximo de ventas es de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y la pequeña empresa que tiene de 1 100 trabajadores y sus ventas no exceden a las 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad, es la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de las ofertas usadas como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad con fin. Se puede usar distintas metodologías, técnicas y estrategias para cumplir los objetivos establecidos.

Benchmarking

El Benchmarking es una técnica que adopta las empresas para la mejora de sus productos y servicios que se pueda encontrar fuera o dentro de la misma empresa, estas técnicas se encaminan a la mejora continua. Es un proceso sistemático y continuo que sirve para evaluar los procesos de trabajos de las organizaciones más reconocidas, con el propósito de mejorar las organizaciones.

Casco Urbano

El casco urbano es el espacio rural, es el paisaje propio de los centros urbanos o ciudades. Están determinados por la cantidad de habitantes o por su sector económico dominante. Su principal característica del espacio rural es su población, su alta densidad de población y su extensión. Además se caracterizan por sus funciones urbanas, como son las económicas y el empleo de los sectores. Este espacio tiene en su territorio la influencia de servicios de todo tipo: burocráticos, culturales, educación, financiero, etc. Además esta demandado de viviendas, de locales comerciales, centros de esparcimiento, parques, etc.

El casco urbano de Chimbote, ciudad peruana, capital de la provincia del Santa, ubicada en el departamento de Ancash. Se sitúa a orillas del océano pacífico en la bahía, actualmente, según datos de la INEI, cuenta con una población de 317 012 habitantes, siendo la más poblada de la región de Ancash.

III. Hipótesis

La presente investigación titulada Gestión de calidad con el uso del benchmarking y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de chimbote, 2018 no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se realizó sin manipular deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso del benchmarking, solo se describió tal y como se presentaron dentro del contexto, es decir se observó al fenómeno conforme a la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote. Fue transversal porque el estudio de investigación gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2018. Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las micro y pequeñas empresas, representantes legales y la variable en estudio. Se planteó una propuesta de mejora para las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

4.2. Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 30 micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. La información se obtuvo a través de la municipalidad Provincial del Santa.

Muestra

Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

4.3. Definición y operacionalización de la variable

Aspectos Complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son aquellas personas que asumen distintas responsabilidades y atribuciones durante la operatividad de la empresa (Rentería, 2018).	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son aquellas personas de edades distintas como también de géneros, con distintos grados de instrucción que asumen un cargo, desempeñándose en un determinado tiempo.	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años.	Razón
			Genero	- Femenino - Masculino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior Universitaria	Nominal
			Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Razón
Aspectos Complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Micro y pequeñas empresas	Son aquellas empresas que desarrollan actividades ya sea bienes o	Una microempresa para el desarrollo de sus	Permanencia	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Razón
			Número de	- 1 a 5 trabajadores	Razón

	servicios que buscan generar rentabilidad y beneficios para el logro de sus objetivos; y estas cuentan con una cierta cantidad de trabajadores (Emprender, 2017).	actividades tendrá una permanencia en el mercado, que a su vez laborará con un número de trabajadores donde pueden ser conformadas por familiares o lo contrario a ello, con la finalidad de lograr su objetivo.	trabajadores Trabajadores Objetivo	- 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores - Familiares - Personas no familiares - Generar ganancia - Subsistencia	Nominal Nominal
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Gestión de calidad con el uso del benchmarking	La gestión de calidad es un conjunto de actividades y procesos que permite establecer políticas de calidad para una gestión de calidad (Ucha 2011).	La gestión de calidad se relaciona con la aplicación de técnicas administrativas, con el fin de afrontar las dificultades en su implantación, utilizando	Conocimiento en Gestión de calidad	- Si - No - Tiene poco conocimiento	Nominal
			Técnicas de gestión de calidad	- Benchmarking - Marketing - Empowerment - Las 5 c - Outsourcing - Otros	Nominal
			Dificultades en la implantación	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los	Nominal

		técnicas de medición de rendimiento o del personal,	de gestión de calidad	cambios Desconocimiento del puesto - otros	
		siendo este el uso de la gestión de calidad para el	Técnicas de medición de rendimiento de personal	- La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - otros	Nominal
		rendimiento del negocio, lo cual para el logro de sus objetivos	Gestión de calidad para el rendimiento del negocio	- Si - No	Nominal
		tienen que conocer la técnica del benchmarking.	Significado de la palabra Benchmarking	- Si - No - Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Las estrategias que toma como referencia de otras empresas	- Productos - Servicios - Proceso de trabajo - Todas	Nominal
			El Benchmarking encamina al mejoramiento de la empresa	- Si - No A veces	Nominal
			El personal muestra	- Si - No	Nominal

			resistencia al cambio	- A veces	
			El personal de la empresa se resiste al cambio	- Porque están acostumbrados a la rutina -Porque desean incentivos económicos -Porque desean incentivos simbólicos -No se resisten al cambio	Nominal
			Benchmarking primordial para las organizaciones cuando se desea incursionar en un nuevo mercado	- Si - No A veces	Nominal
			Fortalezas para implementar el benchmarking	-La cultura al cambio -Aprendizaje continuo -Competencia en el mercado -Todas -Ninguna	Nominal

			Benchmarking permite a la empresa ser eficiente	- Si - No A veces	Nominal
--	--	--	--	-------------------------	---------

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano de Chimbote, cuya finalidad fue de recoger información necesaria para la elaboración del trabajo de investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado por 22 preguntas, 5 de ellas dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 a las micro y pequeñas empresas y 13 preguntas relacionadas sobre la variable gestión de calidad con el uso del benchmarking, las preguntas fueron dicotómicas, de intervalo , de alternativas múltiple.

4.5. Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó para el procesamiento y análisis de la base de datos, el programa Microsoft Excel, que permitió obtener los resultados estadísticos de la encuesta; para el análisis de los resultados se utilizó el programa Microsoft Word, permitiendo realizar la descripción de la investigación, asimismo se utilizó el PDF para presentar el pre informe de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso benchmarking y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso del Benchmarking y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas de sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. -Identificar las características en las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. -Establecer las características de una gestión de calidad con en uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro ópticas ubicados en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. -Elaborar un Plan de mejora de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas de sector 	<p>Gestión de Calidad con el uso del benchmarking.</p>	<p>Población: La población pertenece a 30 micro y pequeñas empresas.</p> <p>Muestra: Se utilizará una muestra de 20 de las micro y pequeñas empresas.</p>	<p>Diseño: No experimental, transversal, descriptivo.</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario</p>

	comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.				
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Se hacen mención los principios éticos, basados en el código de ética aprobados por la universidad ULADECH, que se tomaron en cuenta durante el proceso de la investigación, reconociendo que la información que se ha utilizado en este trabajo fue para fines académicos.

Protección a las personas

La información proporcionada por los representantes se manejó con total confiabilidad y reserva, protegiendo así su seguridad durante toda la investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Se aseguró el bienestar de los representantes que amablemente participaron en la presente investigación.

Justicia

Se ejerció un juicio razonable, se tomó las precauciones necesarias para asegurarse de que sus géneros, y sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Integridad científica

Se rigió no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

Consentimiento informado y expreso

Se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre y específica mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consintieron el uso de la información para los fines específicos establecidos en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 – 30 años	5	25.00
31 – 50 años	12	60.00
51 a más años	3	15.00
Total	20	100.00
Genero		
Masculino	15	75.00
Femenino	5	25.00
Total	20	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación básica	6	30.00
Superior no universitaria	4	20.00
Superior universitaria	10	50.00
Total	20	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	15	75.00
Administrador	5	25.00
Total	20	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	20.00
4 a 6 años	13	65.00
7 a más años	3	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 2

Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

De las empresas	n	%
Tiempo de la empresa		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	12	60.00
7 a más años	8	40.00
Total	20	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	60.00
6 a 10 trabajadores	8	40.00
11 a más trabajadores.	0	0.00
Total	20	100.00
Las personas que trabajan		
Familiares	3	15.00
Personas no familiares.	17	85.00
Total	20	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	20	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

Gestión de calidad con el uso del Benchmarking	n	%
Término Gestión de Calidad		
Si	7	35.00
No	12	60.00
Tengo cierto conocimiento	1	5.00
Total	20	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad		
Benchmarking	3	15.00
Marketing	6	30.00
Empowerment	2	10.00
La 5 s	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	9	45.00
Total	20	100.00
Dificultades de los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	10	50.00
Aprendizaje lento	3	15.00
No se adapta a los cambios	5	25.00
Desconocimiento del puesto	2	10.00
Otros	0	0.00
Total	20	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	13	65.00
La evaluación	7	35.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Gestión de calidad con el uso del Benchmarking	n	%
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
Significado de la palabra Benchmarking		
Si	3	15.00
No	15	75.00
Tengo cierto conocimiento	2	10.00
Total	20	100.00
Las estrategias de otras empresas		
Productos	12	60.00
Servicios	5	25.00
Proceso de trabajo	3	15.00
Todas	0	0.00
Total	20	100.00
Benchmarking para el mejoramiento de su empresa		
Si	15	75.00
No	0	0.00
A veces	5	25.00
Total	20	100.00
El personal muestra resistencia al cambio		
Si	10	50.00
No	5	25.00
A veces	5	25.00
Total	20	100.00
Motivo por el cual el personal se resiste al cambio		
Porque están acostumbrados a la rutina	10	50.00
Porque desean incentivos económicos	5	25.00
Porque desean incentivos simbólicos	0	0.00
No se resisten al cambio	5	25.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

	n	Concluye. %
Gestión de calidad con el uso del Benchmarking		
El Benchmarking es primordial para las organizaciones		
Si	20	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	20	100.00
Fortalezas que necesita para implementar el benchmarking		
La cultura al cambio	5	25.00
Aprendizaje continuo	5	25.00
Competencia en el mercado	10	50.00
Todas	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total		100.00
El Benchmarking permite a la empresa ser eficiente		
Si	15	75.00
No	0	0.00
A veces	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 4

Plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

Problema	Causa	Solución–aplicación del problema	Responsable
Desconocimiento del término de gestión de calidad,	Desinterés por recibir capacitaciones y especializaciones sobre nuevas técnicas de gestión de calidad.	Asistir a capacitaciones o congresos sobre la importancia de conocer e implementar la gestión de calidad en la empresa y así lograr el crecimiento de la misma.	Representante
Poca iniciativa para implementar la gestión de calidad	Desmotivación y falta reconocimiento al personal, por su trabajo realizado dentro de la empresa.	Realizar reuniones donde el personal sea partícipe. De igual modo tomar en cuenta su opiniones y sugerencias, reconociendo su labor dentro de la empresa	Representante
Desconocimiento del significado de la palabra benchmarking	Escasez de información y especializaciones de las nuevas técnicas de gestión de calidad	Obtener conocimiento de las nuevas técnicas de gestión de calidad, consultando aun profesional externo para que estén atentos a los riesgos o problemas tanto internos como externos de la empresa.	Representante
Resistencia al cambio	Trabajo rutinario, no se asumen retos personales como tampoco dentro de la empresa.	Incentivar al personal a salir de la zona de confort, poniendo meta y objetivos diarios, Asignándoles tareas diferentes demostrándole que puede llegar hacerlas de manera eficiente.	Representante

5.2. Análisis de resultados

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

Edad de los representantes: El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad (tabla 1), estos resultados coinciden con Pérez (2019) donde el 71,4% de los encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad, asimismo coincide con Bravo (2019) donde el 61,% de los encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad, de igual modo coincide con Díaz (2018) donde el 62,2% de los encuestados tienen entre 30 y 50 años de edad, así mismo coincide con Cáceres (2019), donde el 100% de los encuestados tienen más de 40 años de edad, de igual manera coinciden con Risco (2018) donde el 50% de los representantes esta entre los 36 a 45 años; sin embargo contrasta con Rosales(2018) donde el 60% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. Estos resultados demuestran que la mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edad madura y están en la capacidad de llevar las riendas de su micro y pequeña empresa, así también el tomar decisiones sobre ella y eso está respaldado por los años de experiencia y el conocimiento en su rubro.

Género de los representantes: El 75,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino (tabla 1), estos resultados coinciden con Pérez (2019) donde el 100% de los representantes son de género masculino, así mismo coinciden con Cáceres (2019) donde el 70% de los representantes son de género masculino, del mismo modo coinciden con Risco (2018) donde el 75% de los representantes son de género masculino; sin embargo contrastan con Rosales (2018) donde el 80% de los representantes son de género femenino; por consiguiente contrasta con Bravo (2019) donde el 61% de los representantes son de género femenino, de igual modo contrastan con Díaz (2018) donde el 50% de los representantes son de género femenino. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes del rubro ópticas predominan el género masculino en su representación, sin embargo en otras empresas con el pasar de los años el género femenino ha tenido más fuerza y se convertido en luchadoras dejando en claro también que ellas tienen la misma capacidad fuerza dedicación y entrega para dirigir una micro y pequeña empresa.

Grado de instrucción: el 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen grado de instrucción superior universitaria (tabla 1), estos resultados coinciden con Rosales (2018) donde el 66,7% de los representantes cuentan con estudios superior universitario; así mismo coincide con Díaz (2018) donde el 62,5% de los representantes tienen estudios universitarios, así mismo coincide con Pérez (2019) donde el 100% de los representantes tienen estudios universitarios; de igual manera coincide con Careces (2019) donde el 100% de los representantes tienen estudios universitarios, de igual manera coinciden con Risco (2018) donde el 70% de los encuestados cuentan con grado de instrucción universitario/superior; sin embargo contrastan con Bravo (2019) donde el 48% de los representantes tienen estudios secundarios. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes del rubro ópticas han terminado sus estudios superior por lo tanto tiene capacidad para emprender un negocio y llevarlo al éxito, sin embargo también se da el caso que representantes de las micro y pequeñas empresas tan solo han podido culminar sus estudios secundarios, no pudieron avanzar más en su educación por su situación económica, solo tuvieron la necesidad de generar su medio de trabajo y dirigirla de manera empírica dando buenos resultados.

Cargo que desempeña: El 75.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se desempeñan como dueño dentro de su organización (tabla 1), los resultados encontrados coinciden con Bravo (2019) donde se encontró que el 87% de los representantes son dueños, así mismo coincide con Díaz (2018) donde el 87,5% de los representantes son dueños; sin embargo contrastan con Rosales (2018) donde el 66,7% de los representantes encuestados se encuentran desempeñando el cargo como administrador, igual manera contrasta con Pérez (2019) donde se encontró que el 71,4% de los representantes son administradores, así mismo contrasta con Cáceres (2019) donde se encontró que el 100% de los representantes son administradores. Estos Resultados demuestran que la mayoría de los representantes son dueños y se encuentran presentes en su empresa por lo que les hace dirigirlos y encaminarlos al éxito todos los días buscando así la manera de lograr sus metas y objetivos, logrando ser un competidor permanente en el mercado.

Tiempo que desempeña en el cargo: el 65,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años desempeñando el cargo (tabla 1), los resultados encontrados coinciden con Pérez (2019) donde el 57,1% tienen entre 4 a 6 años en cargo; sin embargo contrasta con Rosales (2018), donde el 73,3% de los representantes desempeñan el cargo de 0 a 3 años; asimismo contrastan con Bravo (2019) donde se encontró que el 39% de los representantes desempeñan el cargo de 0 a 3 años, así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 62,5% de los representantes desempeñan el cargo de 7 años a más, de igual manera contrasta con Cáceres (2019) donde el 70% de los representantes desempeñan el cargo más de 11 años. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas vienen laborando de 4 a 6 años en el cargo, con una buena orientación y constantes capacitaciones puede hacer crecer la empresa cada día más y permanecer en el rubro por más tiempo.

Características de las Micro y pequeñas empresas

Tiempo de la empresa: El 60.00% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años en el rubro (tabla 2), los resultados encontrados contrastan con Rosales (2018), donde el 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años en el rubro; asimismo contrastan con Bravo (2019) donde el 39% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años en el rubro; de igual manera contrasta con Pérez (2019) donde el 85,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años en el rubro, así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 75% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a años en el rubro; Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo promedio dentro del rubro por lo que se llega a deducir que su trabajo está siendo factible, y con la adquisición de experiencia se ven que prácticas pueden seguir realizando y que prácticas no de tal forma que haga que su empresa llegue a ser eficiente.

Número de trabajadores: El 60.00% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores (tabla 2), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores; asimismo coinciden con Pérez (2019) donde se encontró que el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, así mismo coincide con Bravo

(2019) donde se encontró que el 74% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores; sin embargo contrasta con Díaz (2018) donde se encontró que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores, de igual manera contrasta con Cáceres (2019) donde se encontró que el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas necesitan la ayuda de colaboradores, ya que algunos dueños tienen más de una óptica y no pueden estar presente permanentemente en todas ellas así que la labor de los trabajadores resulta ser importante para la empresa.

Personas que trabajan: El 85.00% de las micro y pequeñas empresas trabajan con personas no familiares (tabla 2), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde el 60% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son no familiares, así mismo coincide con Pérez (2019) donde el 57,1% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son no familiares; sin embargo contrasta con Bravo (2019) donde el 74% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares, de igual modo contrasta con Díaz (2018) donde el 75% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas son familiares. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas trabajan con personas fuera de su entorno familiar para evitar malos entendidos con su familiares o roces de mal gusto con ellos.

Objetivo de creación: El 100,00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias (tabla 2), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde el 93,3% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias; asimismo coinciden con Bravo (2019) donde se encontró que el 87% se creó para generar ganancias, asimismo coinciden con Díaz (2018) donde se encontró que el 100% se creó para generar ganancias, asimismo coinciden con Pérez (2019) donde se encontró que el 100% se creó para generar ganancias. Estos resultados demuestran que la totalidad de las micro y pequeñas empresas a causa de la economía de nuestro país buscan solventar sus gastos tanto personales como de la empresa, de esa manera también tener un estilo de vida buena esta sociedad tan impredecible.

Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas

Término gestión de calidad: El 60.00% de las micro y pequeñas empresas no conocen el término de gestión de calidad (tabla 3), los resultados encontrados contrastan con Rosales (2018) donde el 46,7% de las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad, así mismo contrasta con Pérez (2019) donde el 71,4% de las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad, así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 62,5% de las micro y pequeñas empresas conocen el término de gestión de calidad. Esto demuestra la mayoría de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad y carecen de instrucción adecuada para estar a la vanguardia frente a un mercado que cambia constantemente de hoy en día, así como reducir también los riesgos y problemas que haya dentro de la empresa.

Técnicas modernas de gestión de calidad: El 45.00% de las micro y pequeñas empresas conocen a otras técnicas de gestión de calidad (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde el 66,7% de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad, así mismo coinciden con Pérez (2019) donde el 71,4% de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad; sin embargo contrasta con Díaz (2018) donde el 37,5% de las micro y pequeñas empresas conocen el benchmarking como técnica modernas de gestión de calidad. Esto demuestra que la minoría de las micro y pequeñas empresas optan por otras técnicas de gestión de calidad no obstante estos representantes adoptan muchas técnicas a veces sin darse cuenta la cual le ayuda brindar una buena atención a sus clientes, así como también el tener sus ambientes limpios e incluso adoptan prácticas de otras empresas como un benchmarking sobre todo en las ópticas.

Dificultades de los trabajadores: El 50,00% de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores con poca iniciativa que impide la implementación de gestión de calidad (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 26,7% de las micro y pequeñas empresas tienen poca iniciativa y desconocimiento del puesto para la implementar la gestión de calidad.

Sin embargo contrasta con Pérez (2019) donde el 42,8% de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores que tienen otras dificultades que impide la implementación de gestión de calidad; así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 37,5% de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores que no se adaptan al cambio e impide la implementación de gestión de calidad. Esto demuestra que en la mayoría en las micro y pequeñas empresas no se logra implementar la gestión de calidad por la poca iniciativa de los trabajadores, muchas veces los representantes carecen de decisión para hacer las cosas e incluso mucho más cuando se trata de apostar por algo nuevo así también como el conformismo que presentan algunas empresas.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 65.00% de las micro y pequeñas empresas conocen a la observación como técnica para medir el rendimiento del personal (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Pérez (2019) donde se encontró que el 57,1% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal con la observación; sin embargo contrasta con Rosales (2018) donde se encontró que el 46,7% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal con la evaluación, así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 62,5% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal con la evaluación. Estos resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas observan al personal para medir su rendimiento, verifican de esa manera que estén cumpliendo su labores dentro de la empresas y convertirlos en excelentes competidores.

Gestión de calidad para el rendimiento del negocio: El 100,00% de las micro y pequeñas empresas si consideran que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa. (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 93,3% de las micro y pequeñas empresas comprende que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, así mismo coincide con Díaz (2018) el 87,5% de las micro y pequeñas empresas si consideran que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa; de igual manera coinciden con Pérez (2019) donde el 100,00% de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad ayuda a mejorar el

rendimiento de la empresa. Estos resultados demuestran que la totalidad de las micro y pequeñas empresas comprende que la gestión de calidad es sumamente importante para aplicarla en el rubro de las ópticas y obtener resultados provechosos para la empresa.

Significado de la palabra Benchmarking: El 75.00% de las micro y pequeñas empresas no conocen el significado de la palabra benchmarking (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 46,7% de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino Benchmarking, así mismo coinciden con Pérez (2019) donde se encontró que el 100% de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino Benchmarking; sin embargo contrasta con Díaz (2018) donde el 37,5% de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino Benchmarking. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas de ópticas no tienen conocimiento sobre el benchmarking lo que hace que no identifiquen los puntos débiles de sus competidores y desarrollar estrategias para obtener buenos resultados en el negocio de las ópticas.

Las estrategias de otras empresas: El 60,00% de las micro y pequeñas empresas toman como referencias a los productos de otras empresas (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 60% de las micro y pequeñas empresa encuestadas toman como referencias de otras empresas los productos para mejorar; sin embargo contrasta con Díaz (2018) donde el 50% de las micro y pequeñas empresa encuestadas toman como referencias de otras empresas los servicios de otras empresas, así mismo contrasta con Pérez (2019) donde el 42,8% toman todas las estrategias de otras empresas. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas toman como referencia los productos de otras empresas ya que actualmente los modelos y la tecnología van avanzando notablemente por lo que se ven obligados a estar a la vanguardia y mejoramiento de sus productos.

Benchmarking para el mejoramiento de su empresa: El 75.00% de las micro y pequeñas empresas consideran que el benchmarking si contribuye al mejoramiento de su empresa (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 66,6% de las micro y pequeñas empresas opinan que el

benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa, así mismo coinciden con Díaz (2018) donde se encontró que el 50% de las micro y pequeñas empresas opinan que el benchmarking si encamina al mejoramiento de su negocio; así mismo coincide con Pérez (2019) donde el 100% consideran que se encaminan al mejoramiento de la empresa. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que el benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa y poder evitar errores dentro de la empresa ya que es una de las principales y más eficientes para sobresalir como empresa ante las demás.

El personal muestra resistencias al cambio: El 50,00 % del personal de las micro y pequeñas empresas se resisten al cambio (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Díaz (2018) donde el 37,5% del personal si muestran resistencia al cambio; sin embargo contrastan con Rosales (2018) donde se encontró que el 46,6% del personal a veces muestra resistencia al cambio; así mismo contrasta con Pérez (2019) donde el 71,4% manifiestan el que el personal no muestran resistencia al cambio. Esto demuestra que la mayoría del personal de las micro y pequeñas empresas muestran resistencia al cambio el cual indica el miedo que tienen los trabajadores por salir de la rutina.

Motivo por el cual el personal se resiste al cambio: El 50,00 % del de las micro y pequeñas indican que su personal muestra resistencia al cambio personal porque están acostumbrados a la rutina (tabla 3), los resultados encontrados contrastan con Rosales (2018) donde se encontró que el 40% del personal no muestra resistencia al cambio, así mismo contrasta con Díaz (2018) donde el 50% indica que su personal no muestra resistencia al cambio. Estos resultados demuestran que la mayoría del personal de las micro y pequeñas empresas muestran que están acostumbrados a un trabajo rutinario.

El benchmarking es primordial para las organizaciones: El 100,00% de las micro y pequeñas empresas consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones (tabla 3), los resultados encontrados coinciden con Rosales (2018) donde se encontró que el 86,6% de las micro y pequeñas encuestadas opina que es primordial el benchmarking para las organizaciones, así mismo coinciden con Pérez (2019) donde se encontró que el 85,7% consideran que el benchmarking es

primordial para el mejoramiento de las organizaciones; sin embargo contrasta con Díaz (2018) donde se encontró que el 50% de las micro y pequeñas encuestadas indican que solo a veces el benchmarking es primordial para incursionar en un nuevo mercado. Estos resultados demuestran que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones ya que comprender su importancia y mucho más si logran aplicarla en su organización conseguirá el mejoramiento de su empresa, es más incluso nuevos mercados.

Fortalezas que necesita para implementar el benchmarking: El 50.00% de las micro y pequeñas empresas necesitan aplicar la competencia en el mercado para implementar el benchmarking (tabla 3) los resultados encontrados contrastan con Rosales (2018) donde se encontró que el 40% cree que necesitan aplicar la cultura de cambio para implementar el benchmarking, así mismo contrastan con Pérez (2019) donde el 42,8% consideran que necesitan el aprendizaje continuo, del mismo modo contrasta con Díaz (2018) donde el 37,5% aplican el aprendizaje continuo como fortaleza que necesita para implementar el benchmarking. Estos resultados demuestran la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas necesitan conocer y aplicar la competencia en el mercado y así mejorar sus ventajas competitivas.

El benchmarking permite que la empresa ser eficiente: El 75,00% de las micro y pequeñas empresas considera que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente (tabla 3), los resultados encontrados coincide con Rosales (2018), donde se encontró que el 66,7% opina que el buen uso del benchmarking permitirá que la empresa sea eficiente, así mismo coincide con Díaz (2018) donde el 50% opina que el buen uso del benchmarking permitirá que la empresa sea eficiente, de igual manera coincide con Pérez (2019) donde el 71,4% consideran que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas considera que el buen uso del benchmarking permite que la empresa sea eficiente y también lograr no solo el aumento en su ventas sino que el prestigio y preferencia de sus clientes.

5.3. Plan de mejora

Datos Generales:

- Nombre o razón social: Ópticas de Chimbote
- Giro de la empresa: Comercio
- Dirección: Chimbote - Perú
- Nombre del representante: Dueños de las ópticas
- Historia:

El campo de la óptica ha sido parte de las preocupaciones del ser humano desde tiempos antiguos. Los primeros intentos de lentes conocidos datan del antiguo Egipto o la antigua Mesopotamia, como el lente de Nirmud (700 a. C.) fabricado en Asiria. Los antiguos griegos también se preocuparon por entender la naturaleza de la luz, que comprendían en base a dos perspectivas: su recepción o visión y su emisión, ya que los antiguos griegos pensaban que los objetos emitían copias de sí mismos mediante la luz (llamadas eidola). Filósofos como Deócrito, Epicuro, Platón y Aristóteles estudiaron profusamente la óptica.

Las ópticas de Chimbote, son tiendas dedicadas a vender productos como anteojos, sean de aumento o de sol, o una persona que cuenta con un título que lo habilita para desempeñarse en este sector. La óptica es, por otra parte, la técnica para fabricar lentes y otros dispositivos que permiten que la gente con afecciones tales como el astigmatismo o la miopía.

2. Misión

Proporcionar soluciones en salud ocular sobre la base de las innovaciones contantes en nuestro entorno. Promoviendo la fidelidad de nuestros clientes, el desarrollo

personal y profesional de cada miembro de la organización, y aportando valor al capital y a la sociedad general, con los máximos niveles de eficiencia y competitividad.

3. Visión

Ser una empresa a la vanguardia que brinde la más alta calidad de artículos oftálmicos y una atención visual adecuada para los clientes, colaborando en mejorar la calidad de vida, cumpliendo con sus expectativas y manteniendo una excelente y larga relación con ellos.

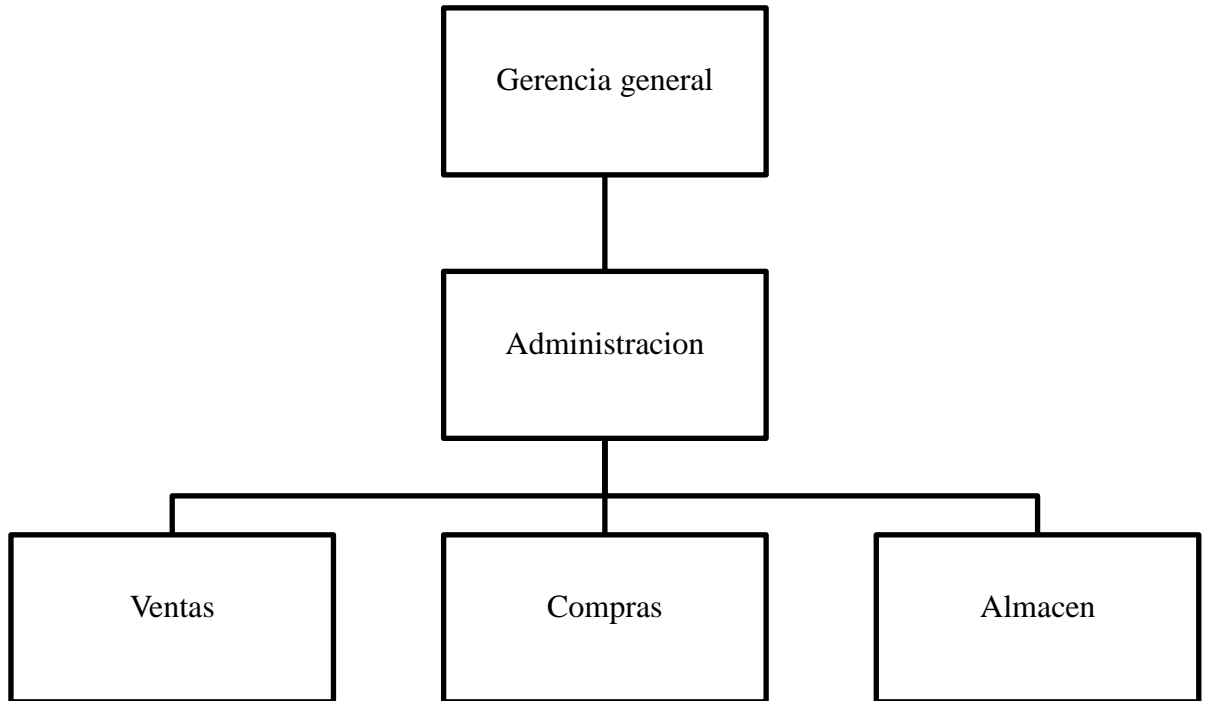
4. Objetivos

- Ofrecer a nuestros clientes soluciones a todas sus necesidades
- Esforzarse para que nuestros equipos se desarrollen tanto personal como profesionalmente, invirtiendo en formación continua y vías prácticas de conciliación laboral y familiar
- Mantener una buena relación con los empleados, proveedores y clientes, para la mejora continua.

5 Productos y/o servicio.

- Variedad de lentes, gafas de sol, e innumerables modelos de monturas a gusto del cliente, tanto niños como adultos de tercera edad.

6. Organigrama



7. Diagnostico General

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Continua actualización de tecnologías.</p> <p>F2. Escuchar los requerimientos del cliente.</p> <p>F3. Servicio económico y de calidad igual a la competencia.</p> <p>F4. Catálogo amplio de productos para todo tipo de cliente.</p> <p>F5. Locales ubicados en zonas recurrentes.</p>	<p>D1. Carencia de personal completamente capacitado.</p> <p>D2. Entrada de nuevos empleados, que afectan el clima laboral y la motivación del personal.</p> <p>D3. Ineficiente estructura interna como los espacios pequeños de sala de espera.</p> <p>D4. Deficiente atención al cliente.</p>
OPORTUNIDADES		
<p>O1. Nuevas tecnologías de redes de fibra óptica, que ofrece múltiples productos.</p> <p>O2. La salud visual de niños y adultos en el país.</p> <p>O3. La reactivación económica del país.</p> <p>O4. Acceso a vías digitales para vender los productos.</p>	<p>F1.O1. Estar a la vanguardia de las nuevas actualizaciones tecnológicas.</p> <p>F3.O2. Asegurar la calidad de productos que no dañen la salud de los clientes.</p>	<p>D1.O2. Realizar capacitaciones previas al personal, de atención al cliente.</p> <p>D2.O4. Ofrecer promociones de compra por redes sociales, ofertas y descuentos.</p> <p>D3.O3. Ampliar los espacios del local, para cuidar la salud de todos.</p>
AMENAZA		
<p>A1. Elevada competencia en el rubro de las ópticas.</p> <p>A2. Continuos cambios de gustos y preferencias de los clientes.</p> <p>A3. Inseguridad de los clientes al comprar por internet.</p>	<p>F4.A1. Brindar los mejores productos y servicios, para asegurar la fidelidad de los clientes.</p> <p>F5.A3. Proporcionar información completa de los productos, por las vías digitales.</p>	<p>D4.A2. Usar de manera constante las redes sociales, con información a tiempo real.</p>

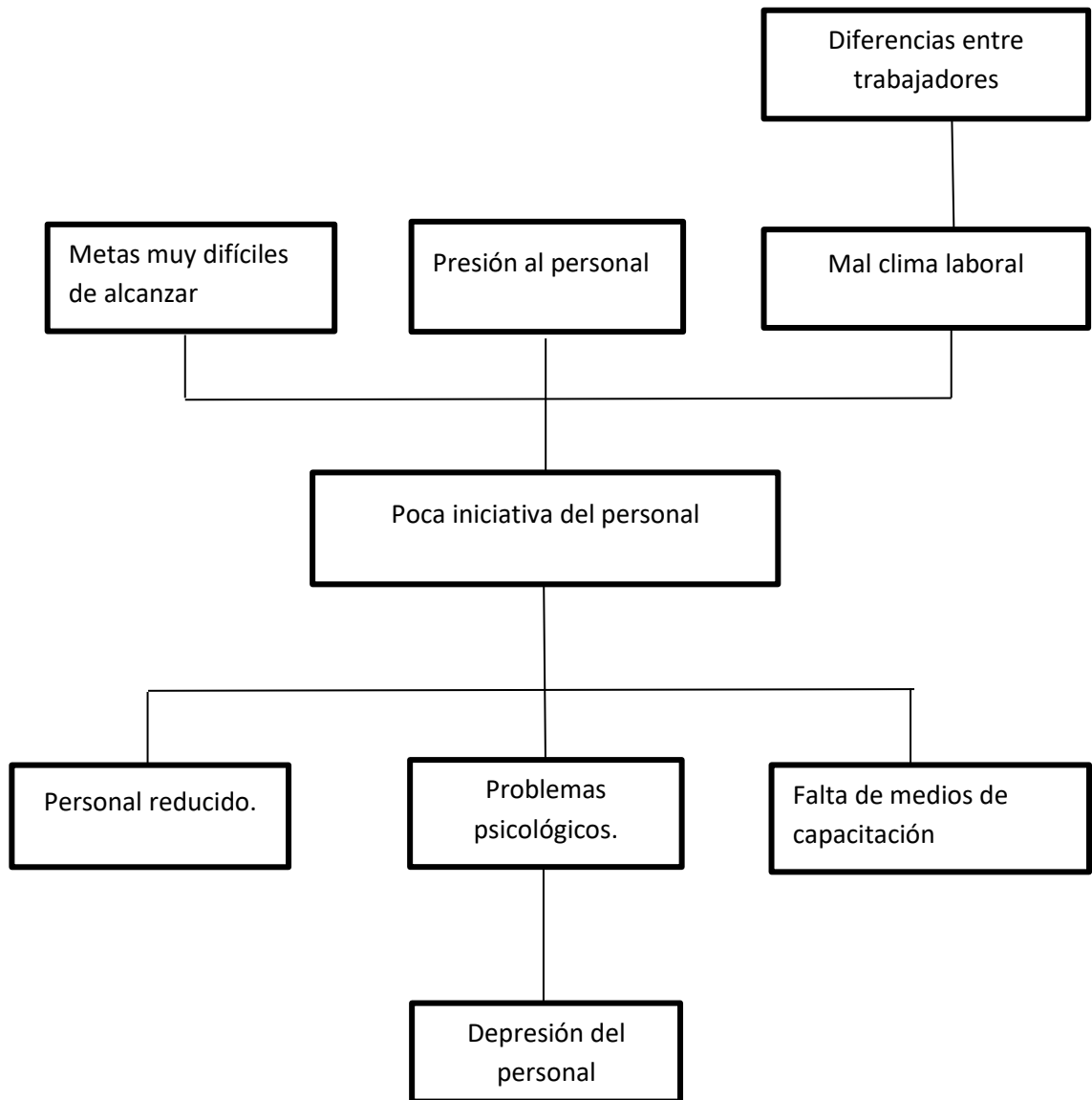
8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Micro y pequeñas empresa.
Termino gestión de calidad	No conocen el término gestión de calidad, por lo que no lo aplican dentro de su empresa.
Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad	La dificultad que tiene al implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, de su personal debido a la falta de motivación.
Significado de la palabra benchmarking	No conocen el benchmarking por la falta de información de las nuevas técnicas de gestión de calidad
El personal muestra resistencia al cambio	El personal se rehúsa a salir de su zona de confort, cómo también a aprender formas o técnicas nuevas para mejorar su desempeño.

9. Problemas.

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Termino gestión de calidad	Desconocimiento el término gestión de calidad	Esto se debe al desinterés por recibir capacitaciones y especializaciones sobre nuevas técnicas de gestión de calidad.
Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa	Esto se debe a la desmotivación y falta reconocimiento al personal, por su trabajo realizado dentro de la empresa.
Significado de la palabra benchmarking	Desconocimiento sobre benchmarking	Esto se debe escasez de información y especializaciones de las nuevas técnicas de gestión de calidad
Problemas del personal	Resistencia al cambio	Esto se debe al trabajo rutinario, no se asumen retos personales como tampoco dentro de la empresa.

10 Causas (Utilizando el diagrama de espina causa – efecto, tormenta de ideas, etc.)



11. Establecer soluciones

11.1 Establecer Acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Termino gestión de calidad	Desconocimiento del término gestión de calidad,	Asistir a capacitaciones o congresos sobre la importancia de conocer e implementar la gestión de calidad en la empresa y así lograr el crecimiento de la misma.
Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa para implementar la gestión de calidad	Realizar reuniones donde el personal sea partícipe. De igual modo tomar en cuenta su opiniones y sugerencias, reconociendo su labor dentro de la empresa
Significado de la palabra benchmarking	Desconocimiento del significado de la palabra benchmarking	Obtener conocimiento de las nuevas técnicas de gestión de calidad, consultando aun profesional externo para que estén atentos a los riesgos o problemas tanto internos como externos de la empresa.
El personal muestra resistencia al cambio	Resistencia al cambio	Incentivar al personal a salir de la zona de confort, poniendo meta y objetivos diarios, Asignándoles tareas diferentes demostrándole que puede llegar hacerlas de manera eficiente.

12. Recursos para la implementación de las estrategias.

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Tiempo

N°	Estrategia	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Termino gestión de calidad	Representante	S/ 300.00	Computadora Internet	30 Días
2	Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad	Personal	S/ 300.00	Computadora Internet	30 Días
3	Significado de la palabra benchmarking	Representante y Personal de atención (2)	S/ 180.00	Computadora Internet	15 Días
4	El personal muestra resistencia al cambio	Representante	S/ 120.00	Computadora Internet	30 Días

Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Julio	Agosto
1	Asistir a capacitaciones congresos sobre la importancia de conocer e implementar la gestión de calidad en la empresa y así lograr el crecimiento de la misma	011/07/21	011/08/21	■	
2	Realizar reuniones donde el personal sea participe. De igual modo tomar en cuenta su opiniones y sugerencias, reconociendo su labor dentro de la empresa	020/07/21	22/08/21	■	
3	Obtener conocimiento de las nuevas técnicas de gestión de calidad, consultando aun profesional externo para que estén atentos a los riesgos o problemas tanto internos como externos de la empresa.	15/08/21	31/08/21		■
4	Incentivar al personal a salir de la zona de confort, poniendo meta y objetivos diarios, Asignándoles tareas diferentes demostrándole que puede llegar hacerlas de manera eficiente.	15/07/21	15/08/21		■

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria, desempeñan como dueño y tienen de 4 a 6 años el cargo.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias. La mayoría de los micros y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años en el rubro, tienen de 1 a 5 trabajadores y trabajan con personas no familiares.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas asegura que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa personal, consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones. La mayoría de las micro y pequeñas empresas no conocen el término de gestión de calidad, cuentan con trabajadores con poca iniciativa que impide la implementación de gestión de calidad, conocen a la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, no conocen el significado de la palabra benchmarking, toman como referencias a los productos de otras empresas, consideran que el benchmarking sí contribuye al mejoramiento de su empresa, indican que su personal muestra resistencia al cambio porque están acostumbrados a la rutina, necesitan aplicar la competencia en el mercado para implementar el benchmarking, considera que el buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente. La minoría de las micro y pequeñas empresas conocen a otras técnicas de gestión de calidad.

Al realizar el plan de mejora referente a los resultados, se identificó el desconocimiento de los representantes sobre el término de gestión de calidad y el significado de la palabra benchmarking por la falta de preparación y capacitación en dichas técnicas, de igual manera la poca iniciativa del personal para implementar la gestión de calidad, por la escasez de reconocimiento y motivación por su trabajo. Así mismo el personal muestra resistencia al cambio, por estar acostumbrado a un trabajo rutinario y no asumir retos personales como tampoco dentro de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Aprender nuevas técnicas de gestión de calidad e implantarlas dentro de la empresa, como es el benchmarking e ir a capacitaciones en temas referentes a este, y así lograr la mejora de la micro y pequeña empresa para obtener mejores resultados.

Asegurar la presencia de los representantes dentro de la empresa, para resolver de manera inmediata alguna incomodidad o reclamos de parte de los clientes. Así mismo evitar hacer distinciones entre el personal, facilitando un ambiente de armonía en la empresa.

Obtener los conocimientos de las nuevas técnicas de gestión de calidad y estar alertas a los riesgos o problemas tanto internos como externos de la empresa, asegurando su competitividad. No obstante es primordial que tengan claro el concepto de benchmarking para aplicarlo dentro de la empresa y mejorar todos los aspectos en ella.

Implementar el plan de mejora propuesto en el presente informe de investigación con el fin de captar las dificultades que tenga las micro y pequeñas empresas y enmendarlas con los objetivos estratégicos asimismo, lograr el desarrollo de la gestión de calidad con el enfoque del benchmarking.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Achig, D., Viracocha. W. y Velásquez, P. (2017). Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3860>
- Alba, T. (12 de abril del 2017). ¿Cómo usar el Benchmarking para fortalecer la imagen corporativa? SEMRUSH. <https://es.semrush.com/blog/benchmarking-fortalecer-iGimagen-corporativa/>
- Bravo, V. (2019). La gestión de calidad con el uso de benchmarking y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la avenida José Leal del distrito de lince, 2018. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11741/MICROEMPRESAS_CALIDAD_BRAVO_MEZA_VIRGINIA_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Brito, A. (17 de noviembre de 2016). Un salto de calidad en España. Cinco días. El país. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2016/11/17/empresas/1479400732_97711.html
- Cáceres, E. (2019). Propuesta de mejora de benchmarking como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales de la urbanización Lobatón del distrito de lince 2018. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15400/GESTION_CALIDAD_BENCHMARKING_ESPINOZA_CACERES_EUSEBIO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015), Editorial ICB, ProQuest EBook Central. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>

- Díaz, C. (2018). Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización santa cristina, nuevo Chimbote, año 2016. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8291/BENCHMARKING_GESTION_DE%20CALIDAD_DIAZ_OLACUA_CARLO_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diban, M. y Riquelme, O, (2015). Identificación y análisis de las principales problemáticas de las mipymes en Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136514/Identificaci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20las%20principales%20problem%C3%A1ticas%20d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Emprender (28 de febrero del 2017). Beneficios de las mypes. SUNAT. <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Espinosa, R. (13 de mayo de 2017). Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos. <https://robertoepinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>
- ISO 9001 (2015). Sistema de gestión de la calidad. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/06/iso-9001-2015-la-gestion-la-calidad/>
- LEY N° 28015. (3 de julio de 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- LEY N° 30056. (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Http://www.sice.oas.org/sme_ch/per/ley_30056_s.pdf
- Noreña, D. (2019). Futuro de las mypes. Orquestación estratégica. Gestión blog. <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>
- Pérez, A. (2019). Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, jr. José

- Olaya, distrito de Chimbote, 2016.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8337/MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_REPRESENTANTES_PEREZ_ALMERI_ALEXIA_YURICO_KIMBERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pinta, M. (2019). Caracterización de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las mypes del sector de productos hidrobiológicos en la provincia de Sullana año 2018.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10752/BENCHMARKING_GESTION_DE_CALIDAD_PINTA_ZARATE_MERCY_YANI_NA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portal (2017). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. La voz de los emprendedores. <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Quintero, R. (08 de enero del 2017). El futuro de las pymes en Colombia. El espectador. <https://www.elespectador.com/noticias/economia/el-futuro-de-pymes-colombia-articulo-673801>
- Ramos Y. (30 de agosto del 2016). Lo que necesitas saber de las mipymes mexicanas. Líder Empresarial. <https://www.liderempresarial.com/negocios/lo-que-necesitas-saber-de-las-mipymes-mexicanas/>
- Rentería, J. (11 de junio de 2018). ¿Qué es un representante legal y qué hace? Mis abogados. <https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-y-que-hace-un-representante-legal>
- Risco, Y. (2018). La Gestión De Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Mypes, del Sector Comercio – Rubro Ópticas, de la Avenida Gran Chimú, San Juan de Lurigancho, Lima 2018.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11200/CALIDAD_MYPES_RISCO_DE_LA_CRUZ_YESSENIA_ROSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, M. (2018). Gestión de calidad con el uso de benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, en el

centro comercial chic galerías en el distrito de Chimbote, 2016. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8302>

Trujillo, E. A., Gamba, M. & Arenas, L. M. (2016). Las dificultades de las Pymes en América Latina y Colombia para lograr ser competitivas y sostenibles. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/3784>.

Ucha, F, (05 de mayo del 2011) Gestión De Calidad. Definición ABC <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

ANEXOS

Anexo 1:

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2018				2019								2020			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información									X							
7	Elaboración del consentimiento informado										X						
8	Recolección de datos											X					
9	Presentación de resultados												X				
10	Análisis e Interpretación de los resultados												X				
11	Redacción del informe preliminar													X			
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																X
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2:

Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	0.50	200	100.00
• Fotocopias	0.10	500	50.00
• Empastado	100.00	1	100.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	1	10.00
• Lapiceros	5.00	1	5.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			365.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10	4	40.00
Sub total			40.00
Total de presupuesto desembolsable			405.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1057.00

Anexo 3:

Documento de la municipalidad

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Sr.

**ROBERTO BRICEÑO FRANCO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Presente.-**

Atención: Sub Gerencia de Licencia, Comercialización y Mercado.

SOFIA CAROLINA BARON SANCHEZ,
identificada con DNI N° 70134130, con domicilio
en AA.HH Villa los jardines MZ E LT 4, ante Ud.,
con el debido respeto me presento y expongo lo
siguiente:

Que, como parte de mi formación profesional de la
carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote –
ULADECH, y dentro del Plan Curricular de la misma, tenemos que sustentar un
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN para la obtención de nuestro título profesional, razón
por la que **SOLICITO** a su despacho se me proporcione información con respecto a
ÓPTICAS formalizadas del Distrito de Chimbote, con su respectiva ubicación y
propietario, de ser el caso.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., Señor. Alcalde sírvase acceder a lo solicitado
por ser de justicia que espero alcanzar.

Chimbote, 03 de Mayo de 2019.

SOFIA CAROLINA BARON SANCHEZ
DNI N° 70134130



Anexo 4:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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 y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ópticas, casco urbano del distrito de chimbote, 2018. 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. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2.REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) la 5 S
- e) Outsourcing
- f) otros

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

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

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

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

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

- 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. ¿Las estrategias que toma como referencia de otras empresas es para mejorar?

- a) Productos
- b) Servicios
- c) Proceso de trabajo

d) Todas

17. ¿El Benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa?

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

18. ¿El personal muestra resistencia al cambio?

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

19. ¿Por qué cree que el personal de su empresa se resiste al cambio?

- a) Porque están acostumbrados a la rutina
- b) Porque desean incentivos económicos
- c) Porque desean incentivos simbólicos
- d) No se resisten al cambio

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

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

21. ¿Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa para poder implementar el benchmarking?

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

22. ¿El benchmarking permite a la empresa ser eficiente?

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

Anexo 5:

Consentimiento informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL BENCHMARKING Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO ÓPTICAS, CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2018

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del Marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector: comercio - rubro: boticas del distrito de Chimbote, 2018. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad bajo el enfoque del Marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector: comercio - rubro: boticas del distrito de Chimbote, 2018.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la gestión de calidad bajo el enfoque del Marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector: comercio - rubro: boticas del distrito de Chimbote, 2018

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso del marketing para su micro o pequeña empresa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante Estrada López Oscar Manuel al celular 922675157, o al correo: estrada_2006_18@hotmail.com

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Juan Carlos
Nombre participante

[Firma]
Firma participante

Barely Sanchez Sofia
Nombre del investigador

[Firma]
Firma del investigador

Anexo 6:

Hoja de tabulación

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 - 30 años	IIII	5	25.00%
	31 - 50 años	IIIIIIIIII	12	60.00%
	51 - a más años	III	3	15.00%
	Total		20	100.00%
Genero	Masculino	IIIIIIIIIIII	15	75.00%
	Femenino	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00%
	Educación básica	IIII	6	30.00%
	Superior no universitaria	III	4	20.00%
	Superior universitaria	IIIIIIII	10	50.00%
	Total		20	100.00%
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIIIII	15	75.00%
	Administrador	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%
Permanencia en el cargo	0 a 3 años	III	4	20.00%
	4 a 6 años	IIIIIIIIII	13	65.00%
	7 a más años	III	3	15.00%
	Total		20	100.00%

Tabla 2: Características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Permanencia en el rubro	0 a 3 años		0	0.00%
	4 a 6 años	IIIIIIIIII	12	60.00%
	7 a más años	IIIIII	8	40.00%
	Total		20	100.00%
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIIIII	12	60.00%
	6 a 10 trabajadores	IIIIII	8	40.00%
	11 a más trabajadores		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Personas que trabajan en la empresa	Familiares	III	3	15.00%
	Personas no familiares	IIIIIIIIIIII	17	66.67%
	Total		20	100.00%
Objetivo de Creación	Generar ganancia	IIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	Subsistencia		0	0.00%
	Total		20	100.00%

Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el término gestión de calidad	Si	IIIIII	7	35.00%
	No	IIIIIIIIII	12	60.00%
	Tengo cierto conocimiento	I	1	5.00%
	Total		20	100.00%
Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking	III	3	15.00%
	Marketing	IIIIII	6	20.00%
	Empowerment	II	2	10.00%
	La 5 s		0	0.00%
	Outsourcing		0	0.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Dificultadas de implementación de gestión de calidad	Poca iniciativa	IIIIIIIIII	10	50.00%
	Aprendizaje lento	III	3	15.00%
	No se adapta a los cambios	IIII	5	25.00%
	Desconocimiento del puesto	II	2	10.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIIIIIII	13	65.00%
	La evaluación	IIIIII	7	35.00%
	Escala de puntuaciones		0	0.00%
	Evaluación de 360		0	0.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		20	100.00%
La gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	No		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Significado de la palabra Benchmarking	Si	III	3	15.00%
	No	IIIIIIIIIIII	15	75.00%
	Tengo cierto conocimiento	II	2	10.00%
	Total		20	100.00%

Continúa...

Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Las estrategias de otras empresas	Productos	IIIIIIIIII	12	60.00%
	Servicios	IIII	5	25.00%
	Proceso de trabajo	III	3	15.00%
	Todas		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Benchmarking para el mejoramiento de su empresa	Si	IIIIIIIIIIII	15	75.00%
	No		0	0.00%
	A veces	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%
El personal muestra resistencia al cambio	Si	IIIIIIII	10	50.00%
	No	IIII	5	25.00%
	A veces	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%
Motivo por el cual el personal de su empresa se resiste al cambio	Acostumbrados a la rutina	IIIIIIII	10	50.00%
	Incentivos económicos	IIII	5	25.00%
	Incentivos simbólicos		0	0.00%
	No se resisten al cambio	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%

Continúa...

Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Concluye.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El Benchmarking es primordial para las organizaciones	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	No		0	0.00%
	A veces		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Fortalezas que necesita para implementar el benchmarking	La cultura al cambio	IIII	5	25.00%
	Aprendizaje continuo	IIII	5	25.00%
	Competencia en el mercado	IIIIIIII	10	50.00%
	Todas		0	0.00%
	Ninguna		0	0.00%
	Total		20	100.00%
El Benchmarking permite a la empresa ser eficiente	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	75.00%
	No		0	0.00%
	A veces	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%

Anexo 7:

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

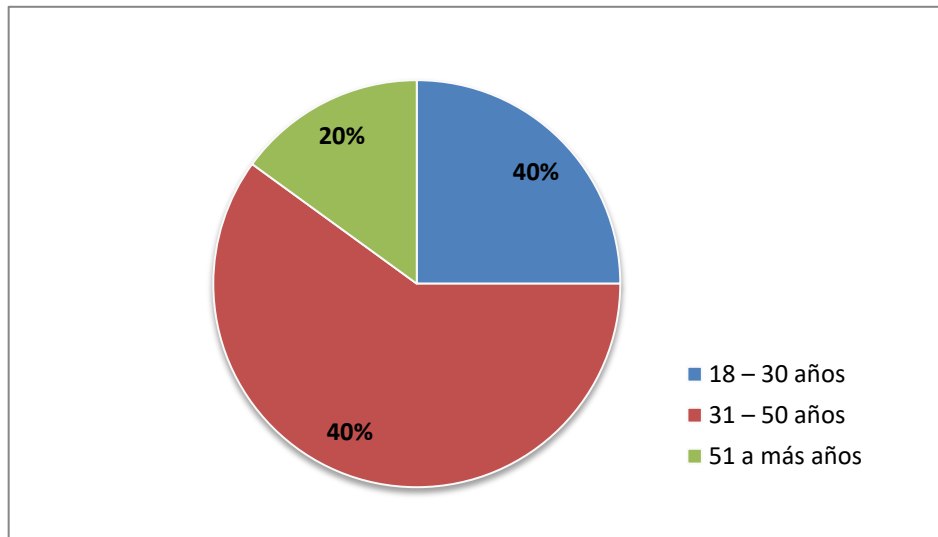


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

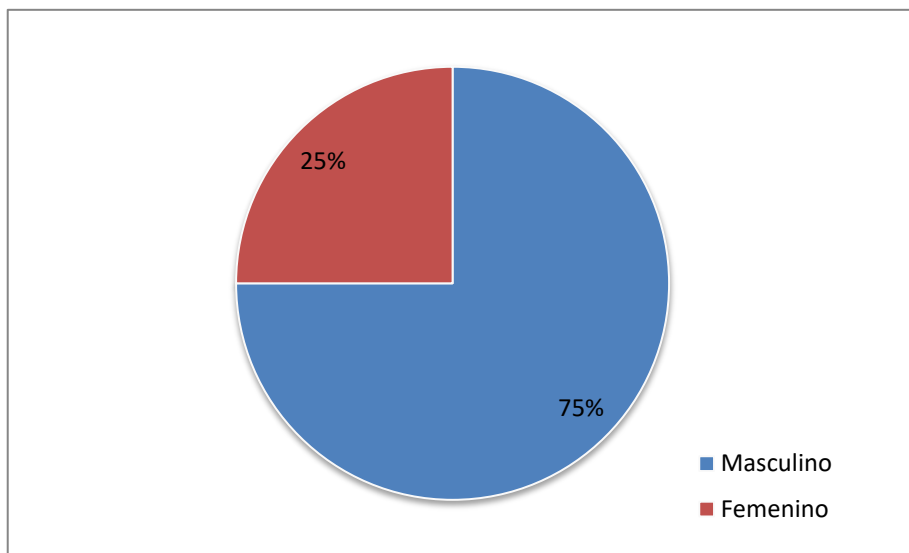


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

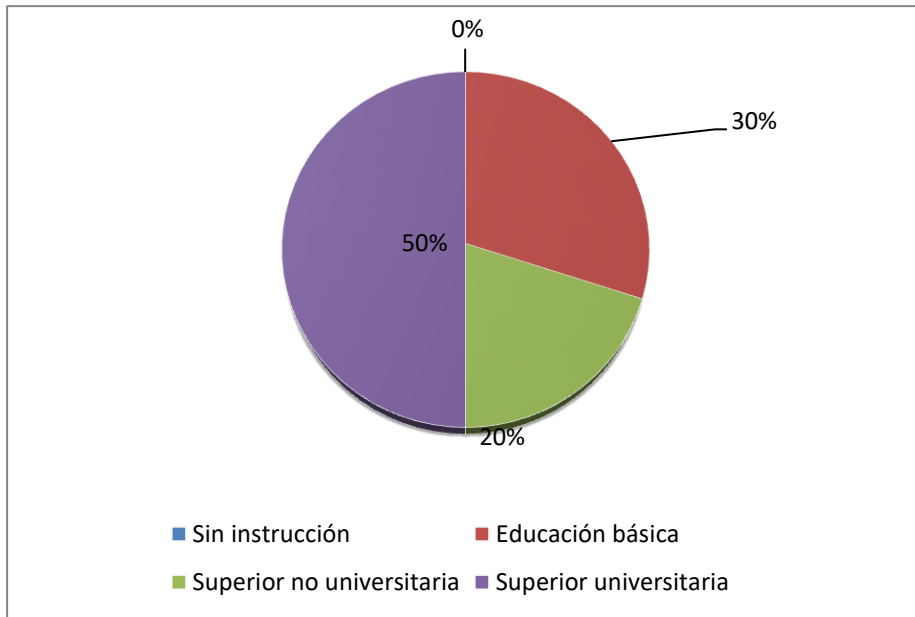


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

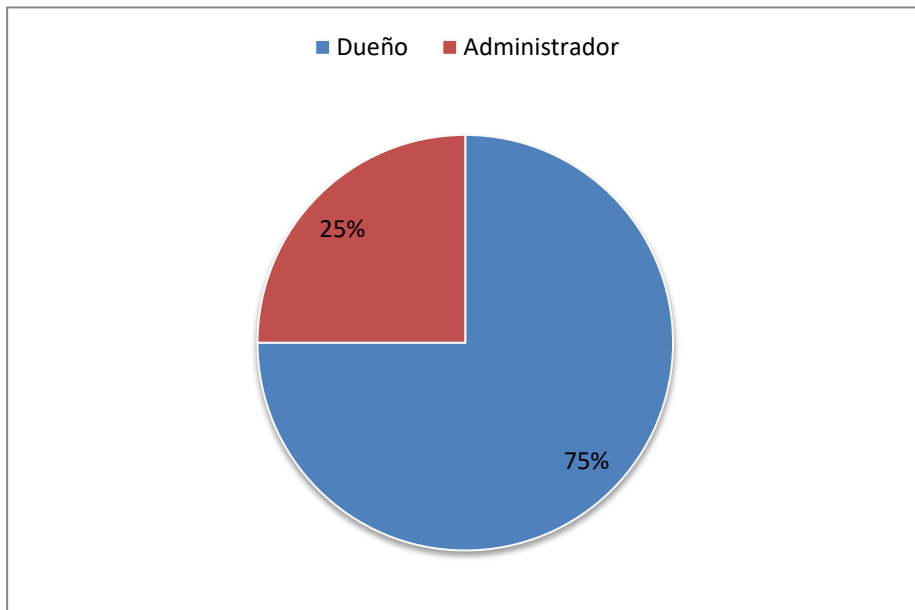


Figura 4. Cargo que desempeñan

Fuente. Tabla 1

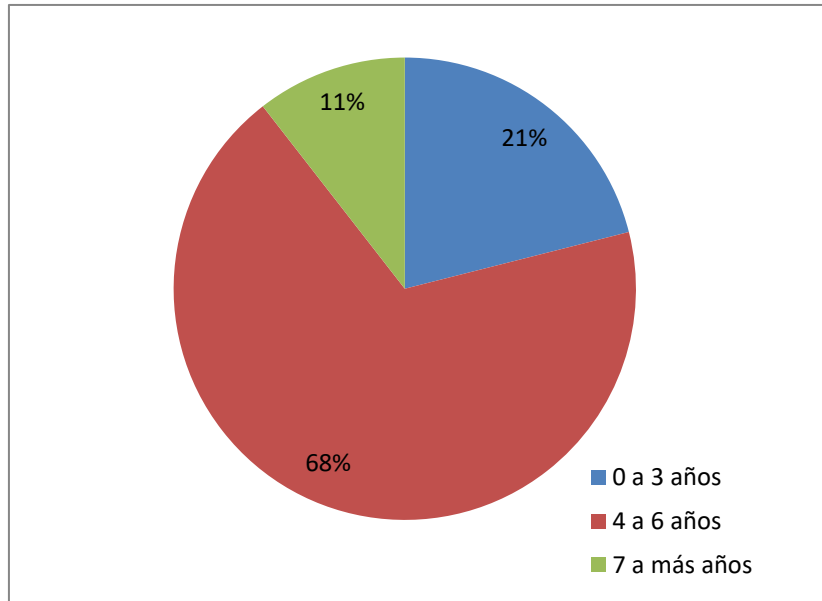


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

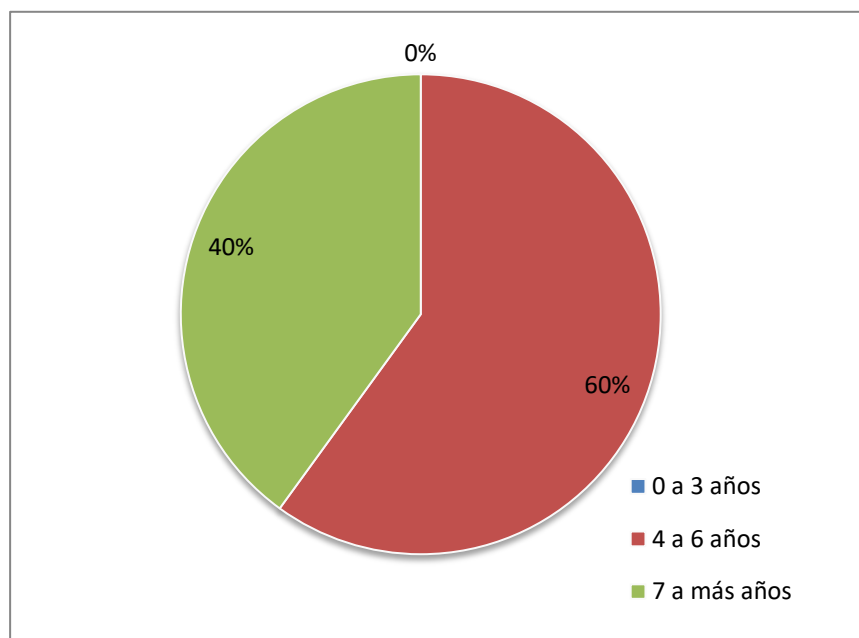


Figura 6. Tiempo de la empresa

Fuente. Tabla 2

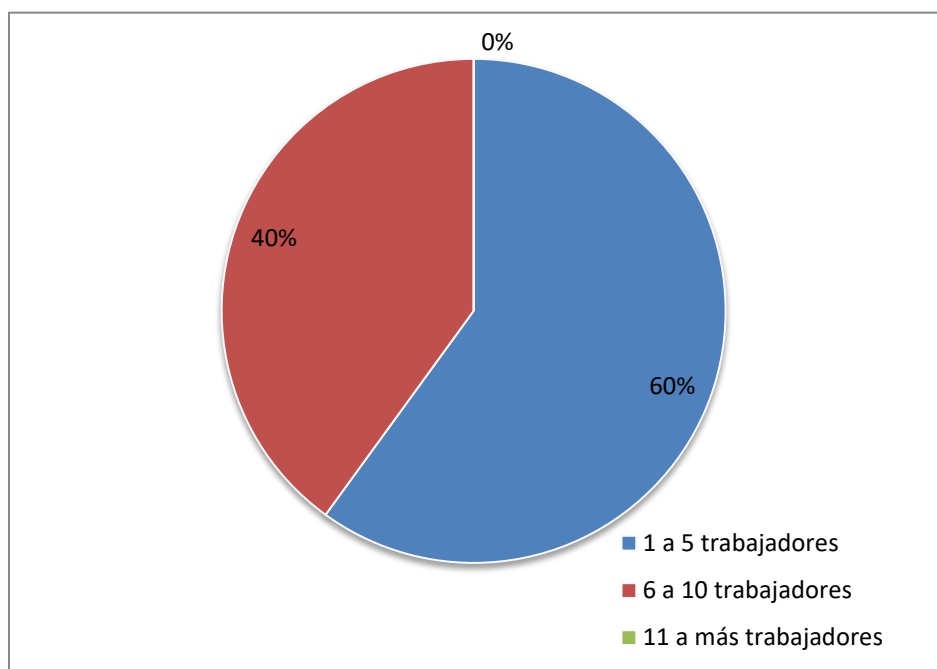


Figura 7. Número de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

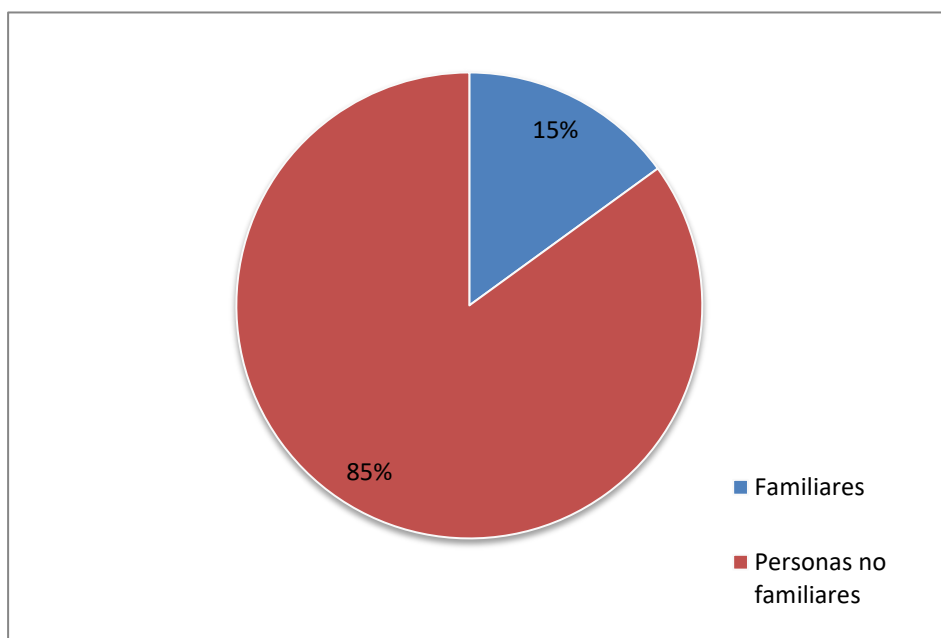


Figura 8. Las personas que trabajan

Fuente. Tabla 2

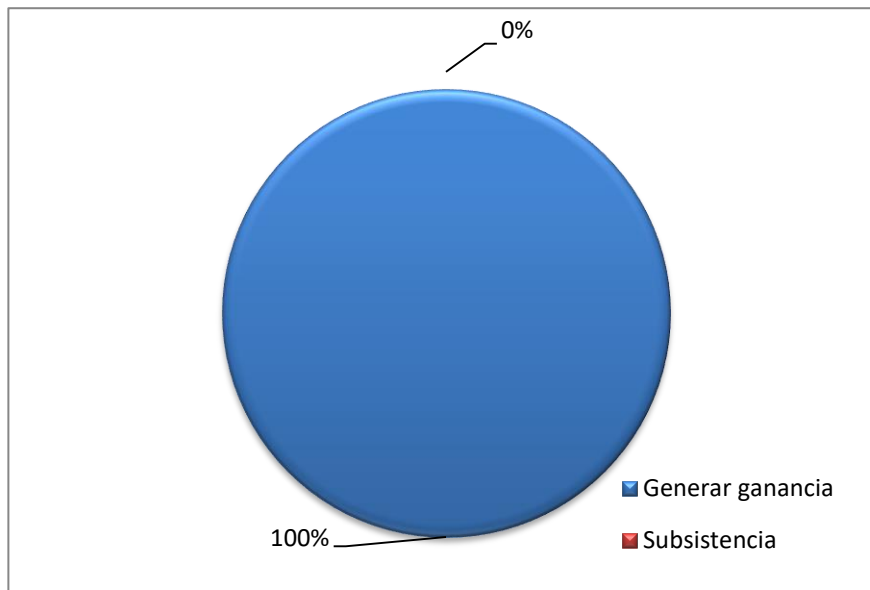


Figura 9. Objetivo de Creación

Fuente. Tabla 2

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas del sector comercio-rubro ópticas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

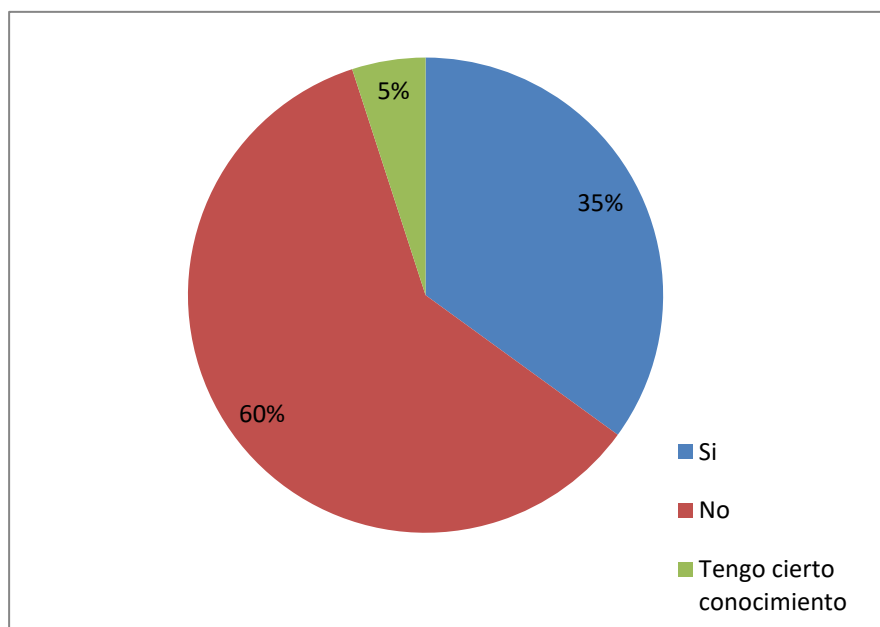


Figura 10. Término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

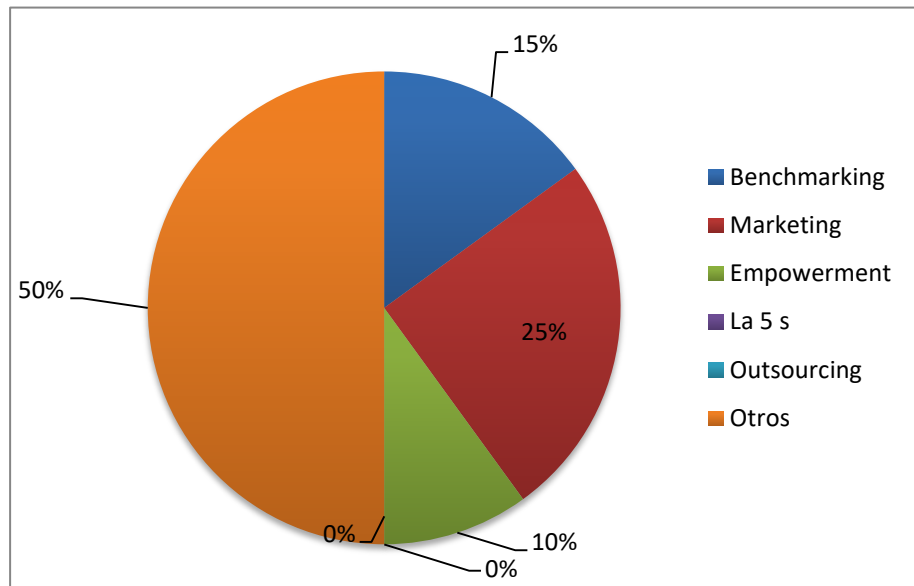


Figura 11. Técnicas de Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

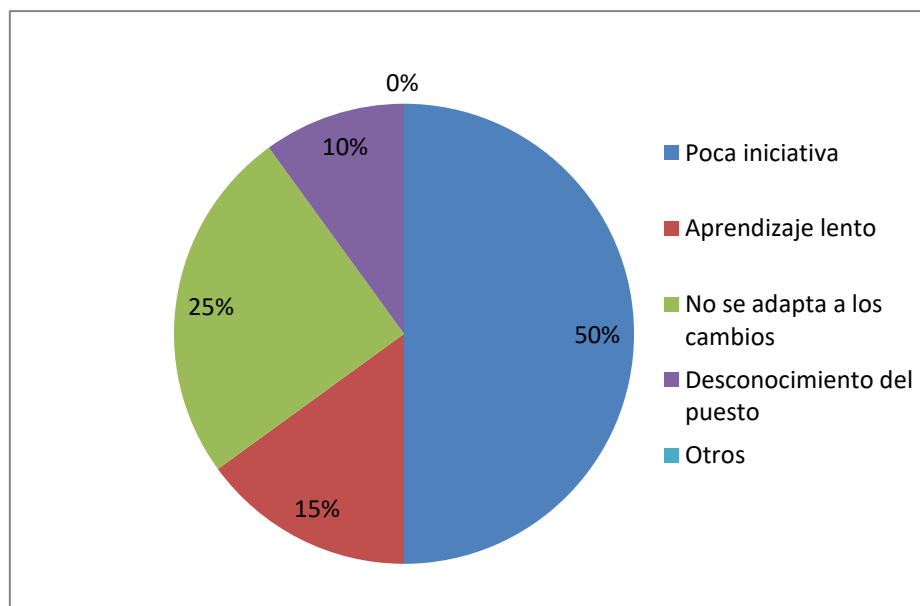


Figura 12. Dificultades de los trabajadores

Fuente. Tabla 3

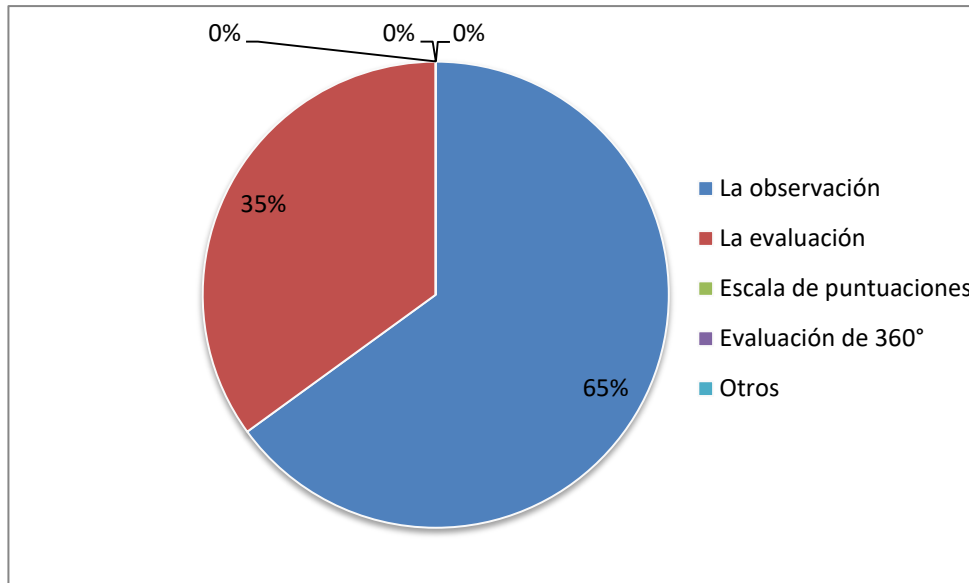


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

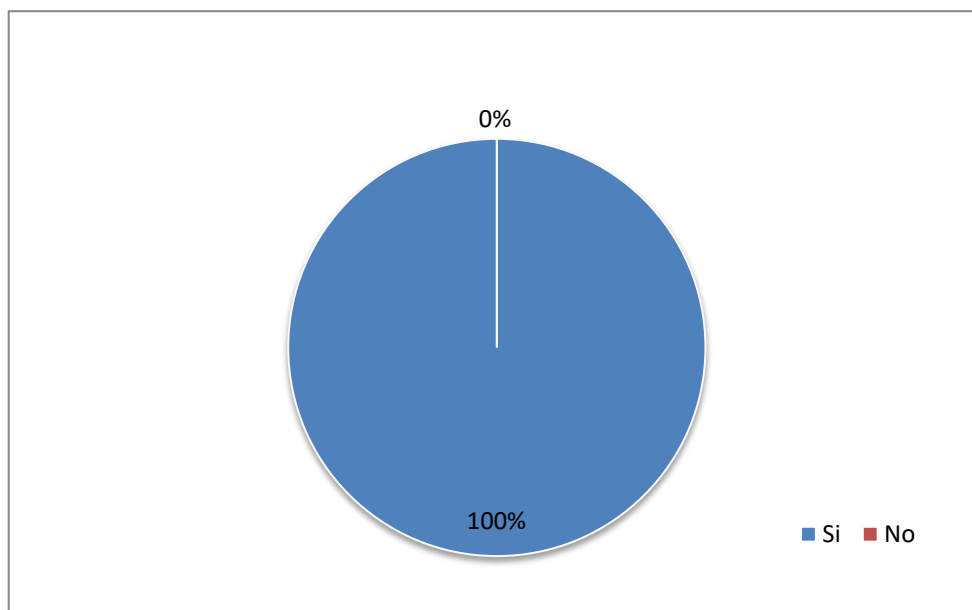


Figura 14. La gestión de la calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

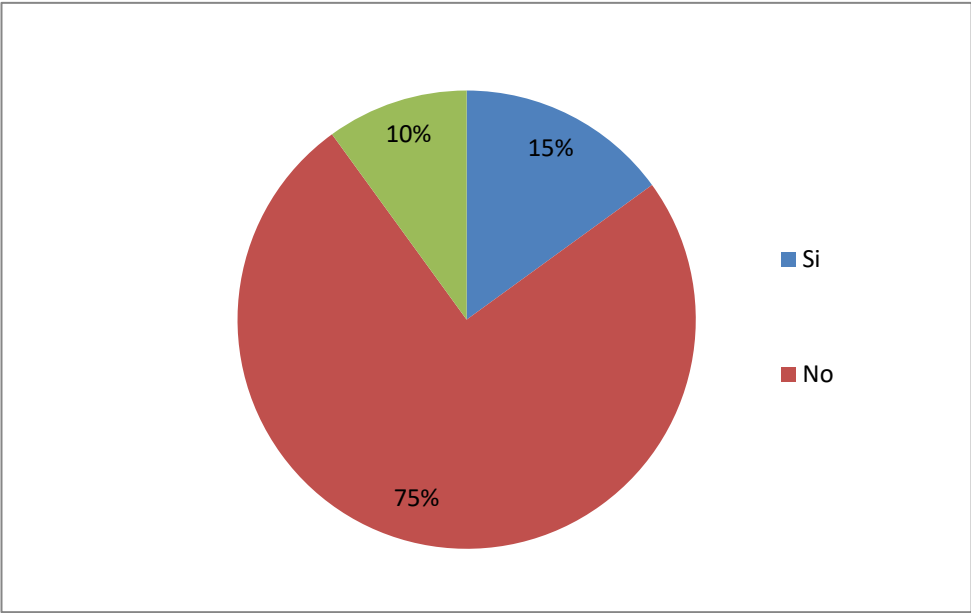


Figura 15. Significado de la palabra benchmarking

Fuente. Tabla 3

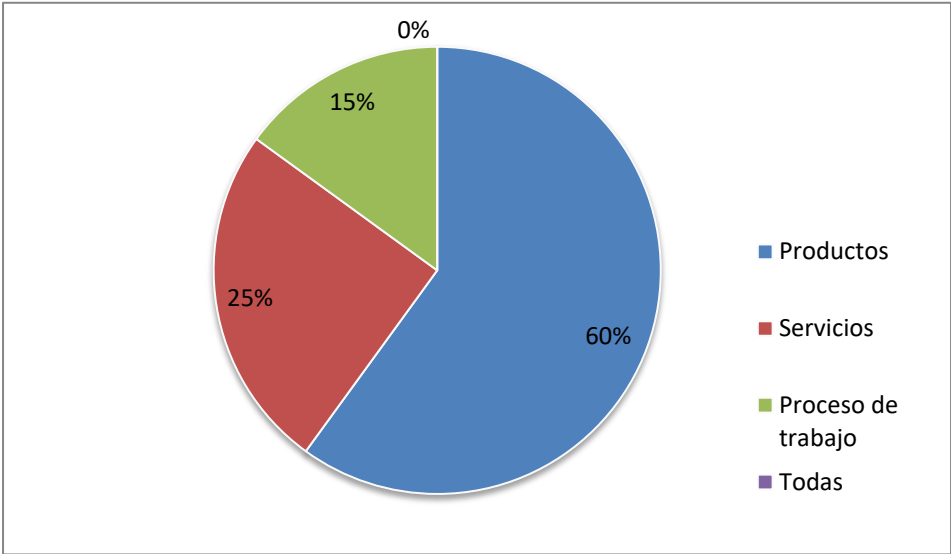


Figura 16. Las estrategias que toma como referencia de otras empresas

Fuente. Tabla 3

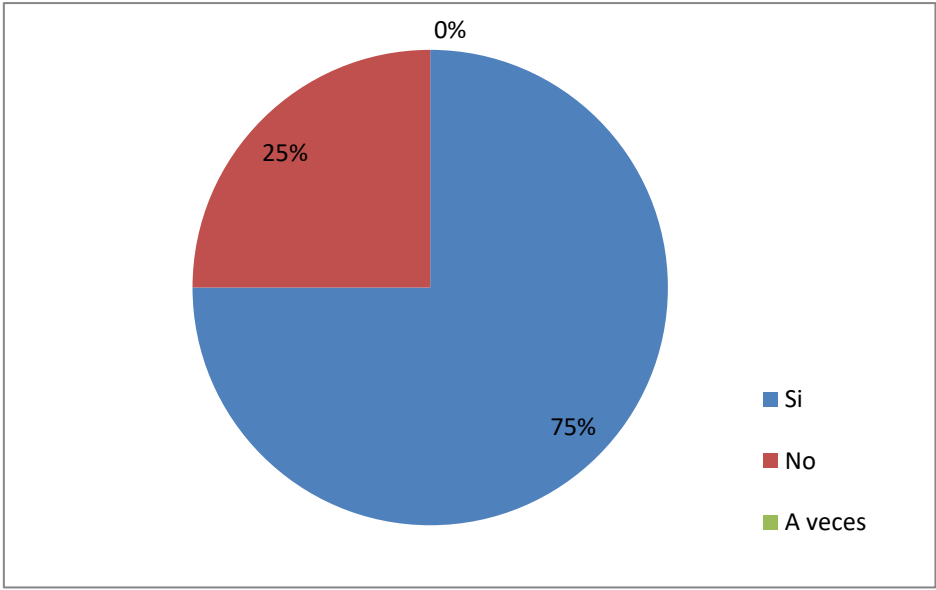


Figura 17. Benchmarking encamina al mejoramiento de su empresa

Fuente. Tabla 3

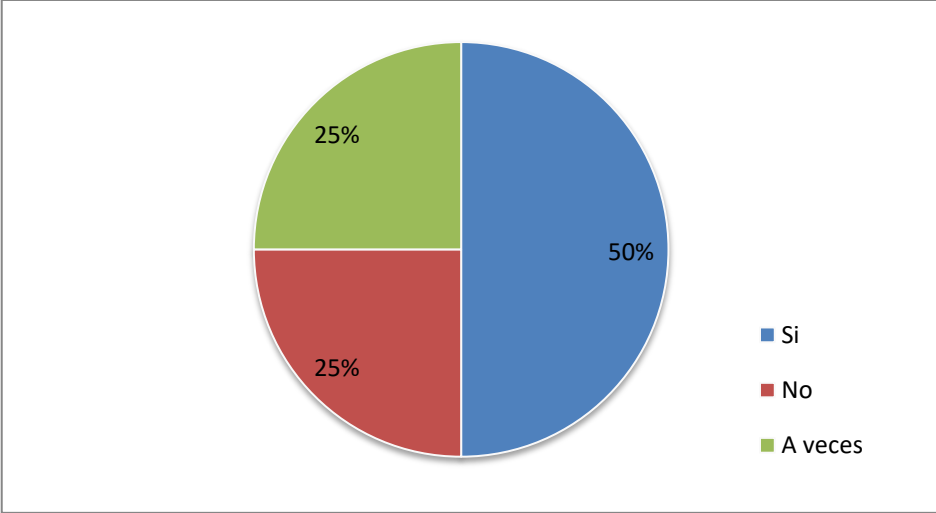


Figura 18. El personal muestra resistencia al cambio

Fuente. Tabla 3

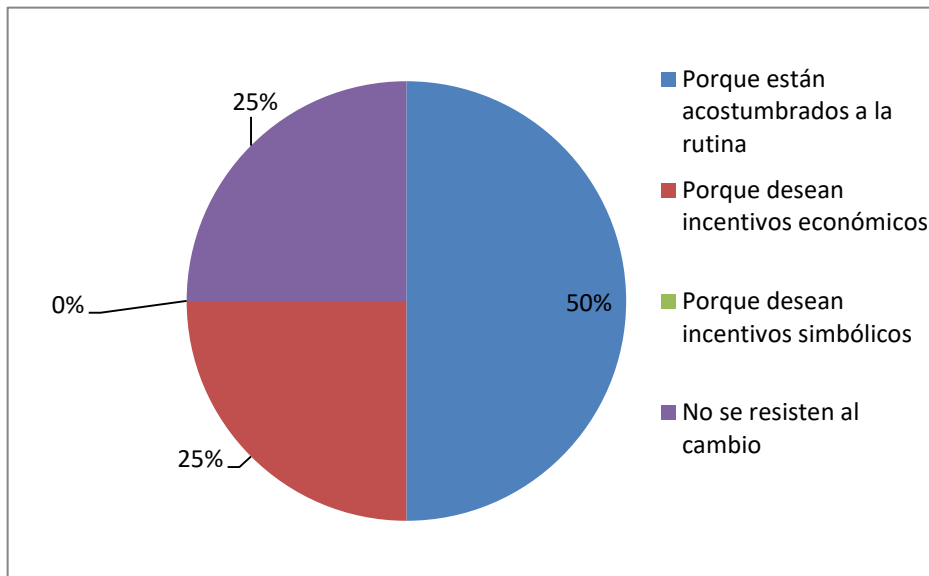


Figura 19. El personal de la empresa se resiste al cambio

Fuente. Tabla 3

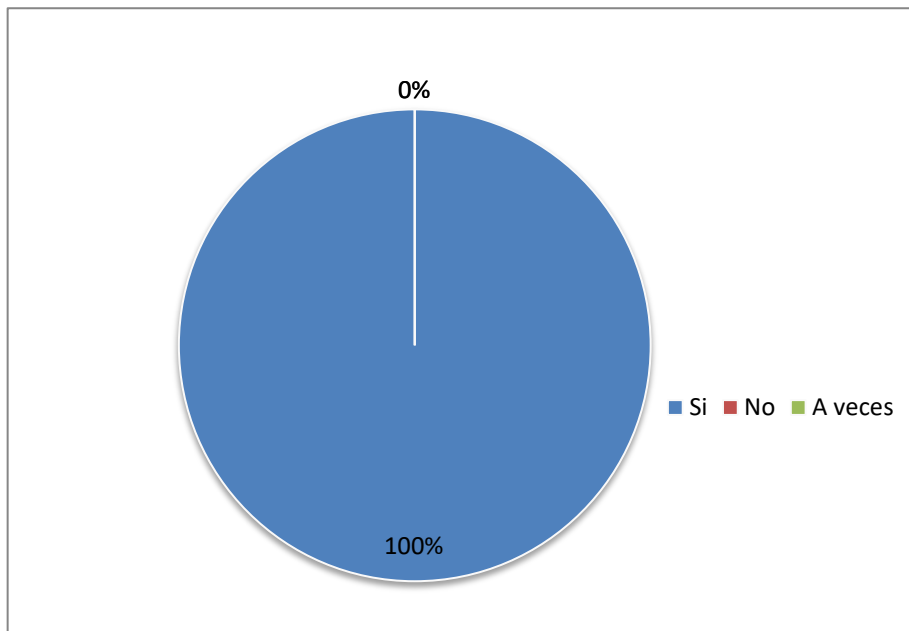


Figura 20. El benchmarking es primordial

Fuente. Tabla 3

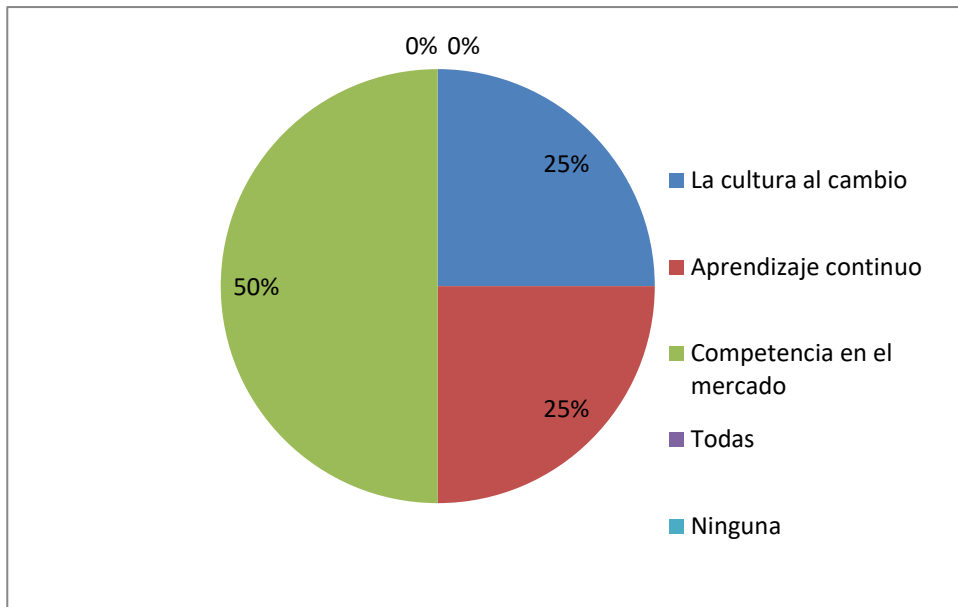


Figura 21. Fortalezas que necesita para implementar el benchmarking

Fuente. Tabla 3

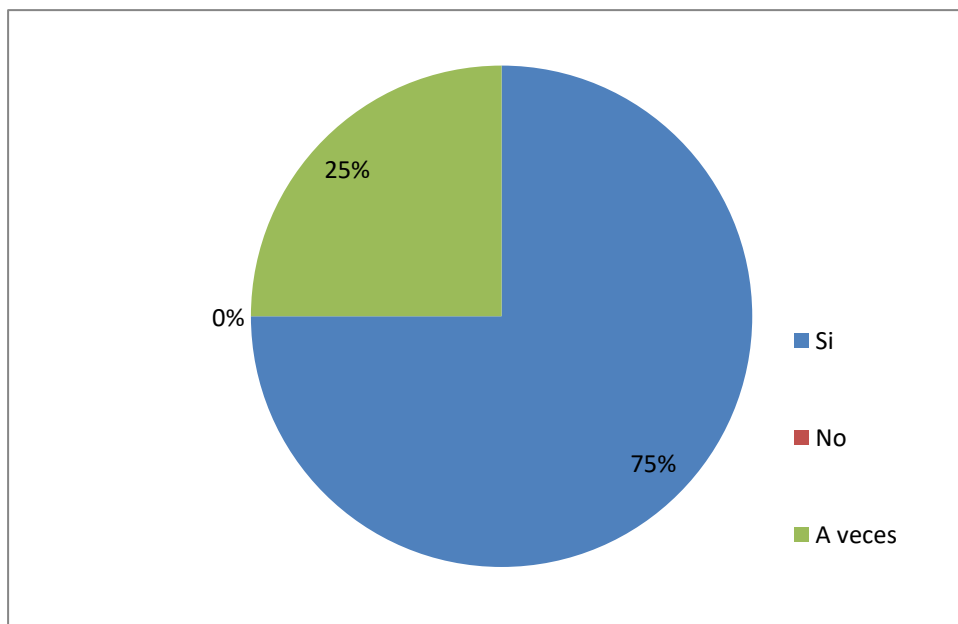


Figura 22. El Benchmarking permite a la empresa ser eficiente

Fuente. Tabla 3