

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS
MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE
HUANCABAMBA – PIURA, AÑO 2021.**

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

AUTOR

CAMPOS PALACIOS, CORINA ROXHIBEL

ORCID: 0000-0001-6006-2922

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Campos Palacios, Corina Roxhibel

ORCID: 0000-0001-6006-2922

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001- 9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Leon Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Victor Elio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Leon Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgr. Patiño Niño, Victor Elio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgr. Limo Vasquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001- 9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Al señor que con su bendición me ha permitido pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino de superación, por darme la fortaleza en este camino de la vida. Te doy gracias por mantener unida mi familia.

A mis padres, Maribel y Florentino, por cuidarme, por hacerme una persona de bien y por estar pendiente de cada paso que doy en la vida, por enseñarme con su ejemplo a ser perseverante, y que los logros se obtienen con esfuerzo y dedicación.

A mis hermanas por su amor y cariño, a todas las personas que de una u otra manera me acompañaron e intervinieron en el proceso de mi formación.

DEDICATORIA

Dios por iluminarme en mi camino En
cada paso de mi vida, A mis padres por
darme la vida y por creer en mí,
por su apoyo incondicional, por su amor,
comprensión en tiempos difíciles y su
motivación constante como ayudarme
a levantarme.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021”, tuvo por objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba - Piura año 2021. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal-descriptivo, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario, con una población finita para los propietarios e infinita para los clientes y como muestra 3 propietarios y 68 clientes. Obteniendo los siguientes resultados más relevantes: el 80,88% de los clientes encuestados recomendaría el servicio de las librerías a sus familiares o amigos, el 100% de las librerías cuenta con una organización interna eficiente, el 66,67% de los propietarios realiza mejoras organizacionales dentro de su organización con la finalidad de mejora su servicio, el 66,67% de los propietarios cree que sus logros son mayores a los de su competencia. Esta investigación concluyo que las MYPES investigadas si cuentan con excelentes beneficios esto gracias a la buena gestión de calidad de los propietarios, asimismo sus elementos implementados logran un buen servicio, por otro lado, el benchmarking ha logrado adaptar buenas prácticas y obtener resultados satisfactorios.

Palabras claves: Benchmarking, Gestión de Calidad, y MYPES.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality Management and Benchmarking in the MYPE Bookstore Category, in the District of Huancabamba - Piura, Year 2021", had as a general objective: Describe the characteristics of Quality Management and Benchmarking in the MYPE Bookstore Category, in the District of Huancabamba - Piura year 2021. The methodology used was a non-experimental cross-sectional-descriptive design, for data collection the survey was applied as a technique whose instrument was the questionnaire, with a finite population for the owners and infinite for the clients and as a sample 3 owners and 68 clients. Obtaining the following most relevant results: 80,88 % of the clients surveyed would recommend the service of the bookstores to their relatives or friends, 100% of the bookstores have an efficient internal organization, 66,67% of the owners make organizational improvements within their organization in order to improve their service, 66,67% of the owners believe that their achievements are greater than those of their competition. This investigation concluded that the MYPES investigated do have excellent benefits thanks to the good quality of the owners, in addition to the fact that their implemented elements achieved a good service, on the other hand, benchmarking has managed to adapt good practices and obtain satisfactory results.

Keywords: Benchmarking, Quality Management, and MYPES.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen Y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	12
III. Hipótesis.....	38
IV. Metodología.....	39
4.1. Diseño de Investigación	39
4.2. Población y muestra	40
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	43
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
4.5. Plan de análisis	45
4.6 Matriz de Consistencia.....	47
4.7. Principios éticos.....	48
V. RESULTADOS.....	50
5.1. Resultados	51
5.2. Análisis de Resultados	54
VI. CONCLUSIONES	64
Aspectos complementarios	67
Referencias bibliográficas.....	67
Anexos	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en la MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.....	50
Tabla 2. Características los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.	51
Tabla 3. Características de los tipos del Benchmarking en las MYPERubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.....	52
Tabla 4. Características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubroLibrerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021.....	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción de la expectativa del cliente	99
Figura 2: Cumplimiento de los estándares de tiempo y calidad en la librería	99
Figura 3: Recomendación de la librería a amigos y familiares.....	100
Figura 4 : Mejoras en los servicios que brindan las librerías.....	100
Figura 5 : Buena implementación de las librerías en Huancabamba	101
Figura 6 : Los precios de acuerdo con la calidad del producto.....	101
Figura 7 : Organización interna de las librerías	102
Figura 8: Planificación de metas a alcanzar año a año	102
Figura 9 : Recursos necesarios para la satisfacción de la demanda.....	103
Figura 10 : Protocolos de bioseguridad en las librerías	103
Figura 11: Procedimientos para la adquisición y contabilización de los productos	104
Figura 12 : Frecuencia de mejoras organizacionales	105
Figura 13: Comparación de los servicios con otras organizaciones competitivas...	105
Figura 14 : Logros mayores a los de la competencia.....	106
Figura 15: Referencia de prácticas de una empresa exitosa	106
Figura 16 : Analices de las necesidades del cliente	107
Figura 17: Aplicación de estrategias de mejora para el analices de las necesidades del cliente.....	107
Figura 18: Analices del cliente y búsqueda de mejoras bajo la referencia de propuestas de otras organizaciones.....	108
Figura 19: Eficiencia de las estrategias aplicadas en la organización	108
Figura 20: Seguimiento de los procesos realizados en la organización.....	109

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE actualmente representan una parte importante de la fuerza laboral de muchos países y constituye en sí misma el centro de la actividad económica, y a la vez también contribuyen al crecimiento económico de América Latina. En Perú las MYPE son un componente muy importante en la economía, ya que generan una gran participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios. Sánchez (2017)

La gestión de calidad hoy en día resulta una gran estrategia de impulso dentro de la competitividad empresarial, ya que permite ver desde una perspectiva integral a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados que cuyo fin es lograr la satisfacción del cliente.

Japón se ha convertido en un gran punto de referencia de calidad, desde el inicio de la década de los 80, por el surgimiento de un nuevo modelo de administrar las empresas, orientado a una cultura de calidad, la cual se encuentra comprometido con la satisfacción total de sus clientes a través de sus niveles gerenciales y operativos, esto gracias a la gran influencia que tuvo el pensamiento de W. Edwards Deming, quien les enseñó a los japoneses a lograr la satisfacción del cliente a través de la constancia de propósito y el liderazgo de trabajo en equipo de todos los niveles de organización, hablar hoy de productos japoneses es describir el sinónimo de calidad, siendo esta una de las principales economías del mundo, que se inicia y se logra con educación continua para todo los trabajadores de la empresa, obteniendo así el éxito del control total de la calidad. Hernández, Barrios & Martínez (2018)

La gestión de calidad en el Perú es un punto muy crítico, dada la poca importancia que se le brinda, siendo uno de los países como menor número de empresas certificadas en gestión de calidad, de acuerdo con el instituto nacional de calidad (INACAL), solo el 1% de las empresas formales en el Perú posee el sistema de gestión de calidad, si bien la gestión de calidad se centra en la calidad de los productos, servicios o la satisfacción de sus clientes, el contar con una certificación hoy en día eleva la competitividad, además de generar un confiabilidad con los clientes, y es ahí donde se marca la importancia de contar con más empresas certificadas. Secretaria de Gestión Pública SGP (2021)

En la región Piura la Gestión de Calidad es subvalorada por la poca importancia que le puedan adjudicar muchas organizaciones sean esta por diferentes factores los cuales impiden nuevas implementaciones de estrategias para la mejora de sus servicios, producción y organización, y poder así adquirir un valor agregado siendo competitivos dentro del mercado, actualmente en la región Piura no se encuentra ninguna empresa formal certifica por ningún certificado de calidad. Alvitez (2019)

Con respecto a la variable benchmarking es una de las prácticas de las industrias que conducen a un desempeño excelente, si bien el benchmarking nace en Estados Unidos a finales de los años sesenta, esta toma mayor relevancia con la historia de Lowell quien es un antecedente más remoto del origen del Benchmarking, al implementar conocimientos adquiridos en un empresa textil de Gran Bretaña eh implementados en los EE.UU donde fundo su propia compañía, si bien el benchmarking en una herramienta de gestión empresarial de autoevaluación y evaluación comparativa del rendimiento de la empresa, actualmente los Estados Unidos formas es un gran referente por la alta competencia de mercado y la cual buscan

mejorar cada día más implementado nuevas estrategias adaptadas de otros referentes. Marciniak (2017)

Hoy en día existe una gran herramienta tecnológica que en el Perú se está aprovechando al máximo, en las mayorías de las empresas han decidido implementar estrategias de con mucho énfasis en lo tecnológico, la cual ha servido como referente para muchas otras empresas que han decidido también innovar sus estrategias basadas en el nuevo marketing digital que está revolucionando mucho en los últimos años, es por ello que el benchmarking juega un papel muy importantes ya que a través de esta estrategia se puede visualizar muchos el tema de poder conocer las estrategias de otras organización tanto operativas como publicitarias, con la finalidad de lograr resultados esperada en ventas, mejoras estructurales o productivas. García (2017)

Es importante mencionar que, durante las actividades programadas para el desarrollo de la presente investigación se declara una emergencia de salud Pública de preocupación internacional por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 30 de enero de 2020, según un estudio realizado por el Banco Mundial (2021) menciona que a casi un año del inicio de la pandemia, muchas son las empresas del mundo que han visto afectadas por la COVID-19, esto viéndose reflejado en la caída de sus ventas en un 50%, reduciendo así sus ventas en un 27%, además cerca del 65% de empresa realizaron ajustes de nómina salarial, conllevando a un ajuste de personal, donde el 11% de la compañías realizo despido de personal, en otro de los puntos importantes a mencionar solo 1 de cada 10 empresas del país han recibido el apoyo del gobierno.

A nivel nacional, muchas de las empresas se vieron afectadas con la llegada de la pandemia debido a las limitaciones de movilidad de la población, mediante un estudio realizado por el INEI se pudo obtener que el 77% de las empresas han

presentado una disminución de sus productos, mientras que un 59% de empresas indicaron altos costos de implementación de protocolos de seguridad sanitaria, además un 52,8 presento retrasos de producción ocasionando así una pérdida de capital de un 45%. Diaz, Deza & Moreno (2020). Otros de los impactos más altos que Perú ha alcanzado históricamente es el índice de pobreza de un 60% en el año 2021, siendo una de las tasas más altas al de otros países latinoamericanos. Seminario (2021)

A nivel regional Piura tuvo un gran impacto y consecuencia con la llegada de la pandemia, muchas empresas se vieron afectadas con la reducción de sus ventas, pérdida de capital a consecuencia de ello, además de reducción de personal en un 25% como una medida desesperada por mantener los negocios en curso, a la falta de capital, es importante recalcar que hasta el momento 2,118 empresas de la región han accedido a los préstamos de Reactiva Perú por un monto de 619 millones de soles. Cuba (2021)

Con la finalidad de poder describir el entorno general en el que se desarrollan las organizaciones, se ha decidido implementar un estudio PESTEL, VECDIS INTELLIGENCE (2021) busca analizar los diversos factores directamente relacionados con las organizaciones de estudio, que viene a ser los siguientes:

El factor político legal, el Perú se encuentra en una gran incertidumbre, debido a los últimos acontecimientos políticos sobre las decisiones gubernamentales ante la actual situación de recuperación y crecimiento, por otro lado, este factor se encuentra constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos (SUNARP), entre otras instituciones relacionadas con el rubro quienes se encargan de emitir y regular normas por el bienestar de todos actores.

Factor económico, son aquellas cuestiones económicas actuales o futuras que pueden afectar en la ejecución de la estrategia de tu empresa, dentro de este factor la MYPE librería, se encuentran en un riesgo latente debido a la pandemia donde no se ha generado muchas ganancias y que, además ha tenido que innovar en el uso de materiales tecnológicos con lo que no contaban, adicionalmente no cuenta con buen capital para poder acceder a un financiamiento y mejorar sus servicios en beneficio de sus clientes y de la misma organización.

En el aspecto socio- cultural, se define como los elementos de sociedad (cultura, religión, creencias, etc.). De acuerdo con este punto las librerías afectan de manera positiva, porque es una gran fuente generadora de trabajo, como también una excelente idea de negocio para el sustento de las familias a, que a través de pequeñas actividades como el comercio y mediante el rubro librerías, logren salir adelante y convertirse en pequeños microempresarios.

El factor tecnológico, encontramos un gran déficit de implementación, sin bien conocemos el avance de la tecnología de hoy en día es impresionante, sabemos también que esta es una gran oportunidad de crecimiento para los pequeños empresarios que se deben aprovechar al máximo, ya que una gran parte de los clientes a quien se encuentra dirigido el producto, la tecnología forma parte de su vida cotidiana y esto se ve reflejado por el uso de las redes sociales.

El factor ecológico, la gran mayoría de MYPES hoy en día vienen implementado muchas iniciativas ecológicas como el reciclaje, implementación de espacios verdes la cual le da vida a sus locales y a la vez el compromiso con el medio ambiente, también la ayuda a que más personas tomen conciencia de la importancia del cuidado del medioambiente.

En el aspecto legal se mantiene constante el impulso del desarrollo de las MYPE a través de muchas estrategias de trabajo que logra implementar el estado peruano hacia las pequeñas empresas que buscan seguir creciendo bajo las normas establecidas, por otra parte, hoy en día el estado peruano ante la emergencia de salud, ha implementado diversos programas de gobiernos en la busca de impulsar una reactivación económica a través de préstamos con menores tasas de interés, que ayuda a los microempresarios a seguir adelante.

Dentro del análisis del entorno interno de la organización se ha empleado el análisis de las 5M (Máquina, Método, Mano de Obra, Medio Ambiente y Materia Prima), que permite un análisis de fallos estructurales, a través de sus 5 pilares fundamentales que alrededor de ellos se giran las posibles causas de un problema. Flores (2017)

La máquina, el primer pilar que analiza las entradas y salidas de cada máquina que interviene en el proceso, y el funcionamiento de la organización, en el caso de la librería se utilizan los bienes de computadoras los cuales registran cada uno de los materiales que cuenta la organización y para aquellas mercaderías por llegar.

El método, es el segundo pilar que trata de cuestionar las formas de hacer las cosas, dentro de la librería, los métodos a utilizar son la recepción correcta de los materiales para su venta, además de mantener la mercadería en buen estado para su entrega, para la ejecución de este pilar es esencial contar con un control eficiente de cada una de las operaciones que se realizan antes de la entrega final, además de contar con nuevos métodos de venta y entrega dada la coyuntura actual (ventas por redes sociales, página web, Delivery, etc.).

La mano de Obra, dentro de este pilar se centra en los colaboradores de la organización, conociendo sus capacidad y desempeño para el correcto y eficiente funcionamiento del negocio sea está a través de las ventas o la producción misma, para las librerías investigadas, se puede constatar que los colaborades y propietarios son personas que cuentan con amplia experiencia dentro del rubro, además contar con habilidades blanda que ayudan al crecimiento organizacional y como equipo de trabajo.

Medio Ambiente, en este aspecto se centra en las condiciones ambientales que desarrolla la actividad comercial, dentro las actividades de las MYPES se logran identificar que cada una de ellas se encuentra en buenas condiciones medio ambientales, higiénicos y buenas condiciones de habitabilidad, es importante enfatizar que cada una de las librerías cuenta con bases sobre el cuidado del medio ambiente, a través de la gestión de residuos que implica el reciclaje y valorización de los residuos que generen un impacto en el medio ambiente.

Materia prima, en este punto final se desarrolla los materiales empleados para el desarrollo de las actividades, a través de un enfoque logísticos la cual debe contar con una cadena de suministro eficiente, que permita la llegada de nuestro producto y servicio al nuestro cliente final, satisfaciendo así las necesidades nuestros consumidores finales.

Para poder analizar el entorno competitivo que desarrolla el rubro librerías se ha utilizado el estudio de las 5 Fuerzas de Porter, la cual tiene como metodología de análisis investigar acerca de las oportunidades y amenazas que conlleva el rubro, en el caso de la investigación del rubro de librerías se encontraron los siguientes aspectos. Arriaga (2019)

El poder de negociación del cliente, se enfatiza en cuanto más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de precios, calidad y servicio, ante esta situación el rubro librerías investigado ya cuenta con precios establecidos de acuerdo al costo de cada producto y la misma mano de obra que se requiera demás de otros aspectos que hacen posible la llegada del producto final al cliente, es por ello que el poder de cliente no llega a afectar en su totalidad en los precios del producto, pero sin embargo, puede que a llegar a afectar la atención y promoción del producto.

El poder de negociación de los proveedores se centra en la capacidad que cuentan las organizaciones para la adaptabilidad de las fluctuaciones de precio que puedan existir dentro del mercado, para ello es importante contar con proveedores de calidad, buenas condiciones de precios y de mucha organización dentro de su sector, la librerías investigadas cuentan con proveedores que les garantizan calidad, servicio y precio, la cual permiten a las MYPES ofrecer sus productos con la seguridad de calidad.

Amenaza de los nuevos Competidores entrantes, este aspecto se centra en la entrada de nuevos emprendedores al rubro, quienes llegan con ideas nuevas que buscan diferenciarse de los otros negocios ya establecidos, pero es importante resaltar que las barreras para estos nuevos emprendedores son muy amplias y que dependerá de su perseverancia para llegar a establecerse en el negocio, la librerías en estudio cuenta con años de experiencia en el mercado, por lo que cuentan con una gran capacidad de adaptabilidad ante la situaciones que se presentan, pero sin embargo para los nuevos emprendedores se les llegar a complicar.

Amenaza de nuevos productos sustitutos, dentro de este marco se centra lo

diversos productos existentes en el mercado los cuales dificultan la innovación de un producto o servicio, por esta razón las empresas deben tener en cuentas la necesidades del cliente a satisfacer y sacar a flote su capacidad de lograr la satisfacción de esta, en el rubro de librerías se puede encontrar un gran problema de sustitución por el avance de la tecnología que hoy en día se encuentra más presente, ya muchos de los productos que se ofrecen en físicos se pueden encontrar de manera virtual, y es un gran reto para los propietarios seguir ofreciendo estos productos de manera física, pero adaptándose a las nuevas necesidades.

Rivalidad entre los competidores, este factor es el resultado de las cuatro anteriores fuerzas que proporciona a la organización la información necesaria para el establecimiento de sus estrategias de posicionamiento en el mercado, en el caso de las librerías investigadas cada una de ellas llega implementar estrategias que llegan a coincidir, pero queda a marguen de cada una los materiales y la importante que le brinda para el logro de los resultados esperado, entre ellas encontramos la promoción de los productos y el servicio de atención al cliente.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: gestión de calidad en los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas (MYPE), línea que ha sido asignada por la escuela de administración, con el objetivo de desarrollar investigaciones relacionadas con la gestión de calidad en los procesos de administrativos.

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba - Piura, año 2021? este problema permite señalar como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro

Librerías, en el Distrito de Huancabamba - Piura año 2021. Los objetivos específicos son: Describir las características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes de las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. Identificar las características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. Determinar las características de los tipos de Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. Describir las características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba - Piura año 2021.

La investigación se justifica de manera teórica, puesto que representa un trabajo de investigación de 2 variables las cuales son analizadas de manera teórica y práctica a través de la aplicación de una encuesta, además representa un acontecimiento importante por la cual se recaudó la información necesaria para el análisis y saber cómo las MYPE están aportando en el ámbito social, económico y político, y poder llegar a ofrecer un aporte científico a la comunidad.

Se justifica de manera Práctica con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en la carrera de Administración, según lo requerido por SUNED y la ley universitaria 30220, artículo 45. Es importante recalcar que la presente investigación se desarrollara de manera eficiente para la mejora en la gestión de calidad y selección de personal de las MYPES rubro pollerías del Distrito de Catilla en el AA. HH La Mercedes, Piura, que busca presentar una solución a una problemática identificada en el rubro y área geográfica. Se justifica de manera metodológica que implica describir la razón de utilizar la metodología planteada, además es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología, asimismo la investigación debe seguir un orden,

el cual deberá de ser establecido por la identidad que lo supervise, regule y controle.

Se justifica de manera social por el importante aporte social donde se realice, y cuenta con un fin de aportar y brindar un apoyo a la sociedad, además esta no brinda datos negativos sobre el público que se le investiga, es una investigación objetiva y guiada hacia la necesidad de satisfacer. Se justifica de manera profesional, ya que es una investigación que se presentara a la comunidad como un aporte científico, además la presente investigación ha sido desarrollada a través de diversas técnicas de investigación y análisis para poder brindar una información clara y precisa.

En la investigación presentada se utilizó el diseño no experimental de corte transversal- descriptivo, en la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario con una población finita para los propietarios e infinita para los clientes, obteniendo, así como muestra 3 propietarios y 68 clientes.

Los resultados obtenidos más relevantes en la variable gestión de calidad se obtuvo que el 80.88% de los clientes encuestados recomendaría el servicio de las librerías a sus familiares o amigos, el 100% de las librerías cuenta con una organización interna eficiente, por otro lado en al variable benchmarking, se obtuvo que el 66.67% de los propietarios realiza mejoras organizacionales dentro de su organización con la finalidad de mejora su servicio, el 66.67% de los propietarios cree que sus logros son mayores a los de su competencia. Se concluyo que las MYPES investigadas si cuentan con excelentes beneficios esto gracias a una buena gestión de calidad, asimismo sus elementos logran una buena calidad de servicio, por otro lado, el benchmarking se ha logrado adaptar buenas prácticas y obtener buenos resultados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Gestión de Calidad

Aguilar (2017) en su tesis *“Diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera para la librería y papelería Aguilar de la Ciudad de Loja, Provincia de Loja, periodo 2015”*, para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de control interno para la librería y papelería Aguilar en la ciudad de Loja, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera que permita tomar decisiones adecuadas para medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones. La metodología que emplearon fue el tipo de investigación cuantitativa y cualitativa. Su investigación llegó a la conclusión: que, al no contar con un sistema de control interno en su MYPE, no aplicaría las normas de información financiera, generando que la información no sea confiable dentro de los parámetros de la realidad ética. Como resultado encontramos que el sistema de control interno permitirá que los procedimientos se manejen por medio de un manual de procedimientos administrativos y financieros para todas las áreas, además de contar con una organización estructural y funcional definida, así el personal definirá su rol y funciones de acuerdo con su perfil profesional cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente.

Calderón (2017) en su tesis *“Análisis de dos procesos administrativos y operativos de la empresa Breypa.Com. SAAR en la Ciudad de Esmeraldas”*, para optar el título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica del

Ecuador; tuvo por objetivo analizar los procesos administrativos y operativos de su empresa Breypa.com en la ciudad de Esmeraldas; utilizando el tipo de investigación descriptiva, ya que permite describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de objeto en estudio. En sus conclusiones, se determina que las actividades tanto administrativas como operativas en su empresa Breypa.com se ejecutan de manera empírica; es decir porque no poseen manual de procedimientos, ni reglamentos para su personal, los cuales orienten al momento de ejecutar sus funciones. Por otro lado, deben existir estrategias para el perfeccionamiento de sus procesos administrativos, la cual contemple los factores clave para alcanzar el éxito empresarial. Por último, el plan propuesto dentro de la empresa es el acápite que sigue a continuación, el cual contiene un esquema para el desarrollo e implementación de las estrategias priorizadas.

Churquina (2021) en su tesis *“Desarrollo de sistema de gestión de calidad para la Tour Operadora “Altitude Biking” en base a la Norma ISO 9001:2015, Bolivia-2021”*. Proyecto de grado para optar al grado de Licenciatura en Turismo, en la Universidad Mayor De San Andrés. Esta investigación tuvo como objetivo general: Adecuar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para el campo operativo de la empresa “Altitude Biking” para mejorar la calidad en el servicio otorgado al cliente. Usó la metodología de recolección de datos las cuales se obtuvo a través de investigación documental- cuantitativa, diseño no experimental, transeccional. En su investigación se aplicó un documental, donde se procesó y almacenó información contenida en documentos para su posterior presentación sistemática y coherente. Resultados, todos estos conocimientos fueron ordenados y sistematizados de acuerdo con la norma internacional ISO 9001: 2015. En conclusión, se realizó la evaluación correspondiente para el diagnóstico donde se observó que la

empresa cumplía con algunos requisitos con ciertas observaciones, sin embargo, había muchos aspectos en que mejorar y precisar para cumplir con los requisitos. Se logró desarrollar información documentada como registros y procedimientos para los componentes de operación, evaluación del desempeño y mejora.

Variable 2: Benchmarking

Borbón (2021) en su investigación *“Diseñar e implementar una propuesta de buenas prácticas a partir de benchmarking, para promover el uso de las bases de datos académicas en el SENA”*, Tiene como objetivo general Implementar una propuesta de buenas prácticas basadas en benchmarking que permita promover el uso de las bases de datos en el SENA fortaleciendo la formación profesional integral, la investigación y la innovación. Para el desarrollo del presente proyecto se utilizaron dos enfoques de investigación: uno cuantitativo y otro cualitativo. La metodología cualitativa se empleó para hacer un análisis de la situación actual del SBS, con relación al acceso a las bases de datos académicas, por medio de herramientas como entrevistas grupales no estructuradas y observación de campo, de diseño cuantitativo se basa en un diseño tipo descriptivo transversal, por medio de la encuesta aplicada a una muestra representativa de los usuarios del centro de formación. Se concluyó la transformación de la biblioteca en un Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación, la creación de la unidad de bibliometría y la implementación de vigilancia tecnológica, son buenas prácticas que requieren desarrollarse a largo plazo, ya que exige un compromiso por parte de la subdirección del centro de formación y del equipo de benchmarking propuesto.

Ayala, García & Montes (2018) en su tesis *“Diseño de plan de marketing digital caso práctico: librería y papelería ROXY”*. Tiene como objetivo principal,

analizar el posicionamiento de los medios digitales en el que se desarrolla la Librería y Papelería Roxy para obtener un análisis de su ámbito digital y el de su competencia en un periodo establecido de un mes. La metodología que se implementa en la investigación es por medio de ejes el cual permite un mejor resultado de las tácticas que se llevara a cabo para Librería y Papelería Roxy, El diseño de la encuesta contiene 15 preguntas, 14 de ellas estructuradas y una no estructurada. Concluyo, La empresa Librería y Papelería Roxy tiene un buen posicionamiento de marca según los datos arrojados por la encuesta, la mayor parte de las personas encuestadas conocen de la librería, ya sea por recomendaciones por clientes que visitan las sucursales o por la popularidad de la zona ya que están en un lugar muy popular del país y es una ventaja para la empresa que se debe saber aprovechar.

Calderón (2017) en su investigación *“Análisis de los procesos administrativos y operativos de la empresa BREYPA.COM.SAAR en la Ciudad de Esmeraldas”*, Esta investigación fue realizada con el objeto de analizar los procesos administrativos y operativos de la empresa BREYPA.COM.SAAR en la ciudad de Esmeraldas. Para la ejecución del Análisis FODA de la empresa BREYPA.COM.SAAR se desarrolló una investigación no experimental, utilizando para ello el método deductivo. Como instrumentos de investigación se utilizó una entrevista la cual fue aplicada al Gerente de la empresa BREYPA.COM.SAA, se realizaron encuestas las que fueron dirigidas a todo el personal clave de la empresa BREYPA.COM.SAAR, quienes intervienen de forma directa en los procesos de dicha empresa, también se utilizó como instrumento de recopilación de información primaria la observación de campo. La información recopilada permitió definir y priorizar tres estrategias empresariales que persiguen el perfeccionamiento de los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa

BREYPA.COM.SAAR, así como culminar en una propuesta sobre el desarrollo de un plan de acción con base a las estrategias priorizadas. Concluyendo Al desarrollar el análisis FODA de los procesos existentes en la empresa BREYPA.COM.SAAR en la ciudad de Esmeraldas, se pudo determinar que las actividades tanto administrativas como operativas se ejecutan de forma empírica y en función a disposiciones dadas verbalmente por el gerente de la empresa a sus empleados.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Gestión De Calidad

Chulluncuy (2019) en su tesis *“Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro Librería-Satipo, 2019”* que tiene como objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. La investigación se origina al identificar como problemática la ausencia de una administración eficaz por parte de los microempresarios. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las MYPES del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos establecer la relación entre las dimensiones de las variables de investigación. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista Del microempresario: la mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las MYPES realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos

para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Rojas (2021) en su tesis "*Propuesta de mejora del proceso administrativo para la gestión de calidad en las MYPES, sector comercio, rubro librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021*", cuyo objetivo general: Elaborar las propuestas de mejora del proceso administrativo en las MYPES, sector comercio, Rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco 2021. Esta investigación alcanza al sector librerías del Distrito de Molinos, de las cuales la propuesta que se elaboró en relación con el Factor Humano, el Organigrama y el nivel de Satisfacción al cliente. La Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal. La población 5 MYPES, la muestra 5 MYPES. Los resultados: El 100% indicaron que no existe un organigrama, 100% tiene definido la misión, el 100% tiene definido su plan de negocio, el 80% tiene un estilo de liderazgo, el 80% aplica la mejora continua, el 60% aplica encuestas de satisfacción al cliente, solo 20% tiene en cuenta al factor humano. Conclusión, los procesos administrativos necesitan ser implementados por lo que se propone un plan de mejora: encuestar a los clientes, elaborar el organigrama y capacitar al personal.

Carihuasari (2018) en su investigación "*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro librería, Distrito de Calleria, año 2018*", como objetivo principal la presente investigación fue determinar

la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Calleria, año 2018. La cual fue desarrollada mediante la metodología de una investigación tipo descriptivo simple, no experimental, transversal; además, se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas, por otro lado, la población estuvo compuesta por 12 MYPES del sector comercial, dentro del rubro de librerías, donde se aplicó las encuestas a los respectivos dueños de cada MYPES que colaboraron en la investigación. El análisis y procesamientos de los datos se realizaron a través del programa informático Excel 2016, seguidamente, también se utilizó para la realización de tablas y graficas porcentuales, de los cuales sirvió como apoyó para la realización de los resultados y el posterior análisis de los resultados obtenidos. conclusión Las capacitaciones que brindan las MYPES a sus trabajadores no es del todo efectiva, ya que al no poseer un modelo de trabajo y de atención al cliente, su efectividad e impacto es mermado por las malas prácticas a las cuales se han acostumbrado.

Variable 2: benchmarking

Daniel (2020) en su investigación *“Aplicación del benchmarking en los planes de estudio e investigación formativa en el marco de la acreditación: caso de las carreras de bibliotecología de la UNMSM y UCR”*, tiene como objetivo general Comparar y analizar el plan de estudios e investigación formativa en las carreras de Bibliotecología de la UNMSM y UCR en el marco de la acreditación. La metodología aplicada en la investigación es de enfoque cualitativo de corte documental e interpretativa de tipo aplicada, el diseño de investigación es un estudio de caso tipo descriptiva, la herramienta aplicada es el benchmarking, con apoyo de las técnicas de

recolección de datos: revisión documental y análisis de contenido para el elemento plan de estudios y la entrevista semiestructurada para el elemento investigación formativa y los instrumentos empleados fueron cuestionario y ficha de análisis. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar similitudes como diferencias significativas en torno a los dos elementos en estudio e identificar las mejores prácticas de la carrera de Bibliotecología con énfasis en Ciencias de la Información de la UCR como la definición de una especialización formal, incorporación de un mayor número de laboratorios como tipo de unidad didáctica, contar con una instancia encargada de gestionar las actividades investigativas.

Fernandez (2018) en su tesis *“Análisis del posicionamiento en la librería bazar Jazbel Elizabeth en Pueblo Joven Villa el Progreso – Chiclayo”*. Tiene como objetivo analizar el posicionamiento de la librería bazar Jazbel Elizabeth ubicado en el Pueblo Joven Villa el Progreso – Chiclayo, para el estudio se creyó conveniente utilizar la investigación de tipo descriptiva, la cual permitió describir las características que presenta el posicionamiento de la librería bazar Jazbel Elizabeth ubicado en el Pueblo Joven Villa el Progreso – Chiclayo, así mismo se analizó las características de los tipos de posicionamiento de la librería bazar Jazbel Elizabeth ubicado en el Pueblo Joven Villa el Progreso – Chiclayo. El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que la variable de estudio no sufrió modificaciones durante la investigación. La población estuvo constituida por la población rural de Pomalca que pertenece al distrito de Chiclayo los cuales suma 2,819 habitantes, la muestra se haya a través del muestreo aleatorio simple, determinándose es elementos a los cuales se les aplico un cuestionario conformado por 11 preguntas cerradas con respuestas tipo escala de likert entre las conclusiones se encuentra: se concluye que tiene una buena ubicación

accesible para los pobladores que residen próximos a la empresa; factores que influye en la compra el trato amable de parte de los vendedores.

Manchay & Yovera (2021) en su investigación *“Estrategias de marketing mix para mejorar las ventas de la librería negociaciones Manchay, Amazonas 2020”*, tiene como objetivo de la investigación fue proponer estrategias de marketing mix para mejorar las ventas de la librería Negociaciones Manchay, Amazonas 2020; la metodología es descriptiva - propositiva no experimental, además como población se abordaron 100 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario y también se utilizó el análisis documental para analizar las ventas de la empresa. Los resultados más representativos, demostraron que las ventas de Negociaciones Manchay alcanzaron un nivel bajo representado en un 46.84%, lo cual se debe a que en el año 2020 hubo una disminución considerable, causada por el COVID-19, evidenciando una disminución de 53.86% con respecto al 2019; además, se logró identificar que las estrategias de marketing mix para mejorar las ventas se basan en las 4p's del marketing, destacando principalmente el precio y la promoción. Finalmente, se concluyó que la propuesta mejorará las ventas de la librería Negociaciones Manchay, ya que fue desarrollada de acuerdo con las necesidades de la empresa y existen estudios que tras la aplicación del marketing mix obtuvieron resultados muy significativos.

Antecedentes Locales

Variable 1: Gestión De Calidad

Sernaque (2018) en su tesis *“Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro librerías del Distrito la Unión (Piura), Año 2017”*, tuvo como objetivo general describir las características de la gestión de calidad y marketing en las MYPES rubro librerías del Distrito La Unión (Piura), año 2017. Las variables

seleccionadas son gestión de calidad y marketing, la metodología empleada es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimenta de corte transversal. La población estuvo conformada por los propietarios y clientes; como muestra de estudio se tuvo para ambas variables gestión de calidad y marketing a los cuatro propietarios de las MYPES investigadas y a 138 clientes. Ma metodología implementada es de diseño descriptivo, de nivel cuantitativo con un diseño no experimental, con una población de 4 MYPES y un tamaño de muestra de 138 clientes, aplicando la técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Se concluye que los principios que utilizan las MYPES rubro librerías son el liderazgo, el enfoque en los clientes y la toma de decisiones los cuales contribuyen a la eficiencia y eficacia de estas.

Pintado (2019) en su tesis *“Caracterización de la competitividad y calidad del servicio en las MYPE comerciales rubro librerías en las Lomas año 2019.”* presenta como objetivo principal: Identificar las características que tienen la competitividad y la calidad del servicio en las MYPE rubro librerías en Las Lomas - Piura, año 2019, se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimenta, corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 12 librerías, 12 dueños de las librerías y una muestra de 150 clientes, se aplicó la técnica de encuesta e instrumento de recojo de datos utilizado fue validado por expertos, realizando 10 preguntas tanto para la variable competitividad como para la variable calidad del servicio, un total de 20 preguntas. Con respecto a la variable competitividad se determinó que una de las políticas más importantes es la tecnología la cual debe trabajarse en las MYPE, ya que la mayoría de ellas, no posee la tecnología adecuada para el correcto desarrollo de los servicios prestados, por otro lado en los factores se

determinó que los dueños de los negocios deben mejorar la gestión del recurso humano y las estrategias para mejorar la competitividad, pues no le otorgan la importancia necesaria al recurso humano, ni desarrollan las estrategias para mejorar la competitividad, por otro lado con respecto a la calidad del servicio se determinó que una de las razones más importantes para el logro es fidelizar al cliente y debe mejorarse, ya que la mayoría no ponen énfasis en fidelizar a sus clientes.

Martínez (2018) en su investigación *“Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018”*, estableció como objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. De la misma manera, se planificó recabar información de naturaleza cuantitativa. Las unidades económicas en estudio son 09 librerías; es decir 09 propietarios y 26 trabajadores, se diseñó un instrumento de recojo de información el cuestionario, que fue validado por expertos, realizando 12 preguntas para la variable capacitación y 13 para la variable gestión de calidad, un total de 25 preguntas. De tal manera, se determinó que las características de la capacitación de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, es que tienen objetivos como la enseñanza, la modificación de actitudes; de la misma manera, la aplicación de técnicas clasificadas en cuanto a la utilización, al tiempo y el lugar. También, se determinó que las características de la gestión de calidad de las MYPE rubro librerías del Centro de Piura, es la puesta en práctica de los principios de enfoque al cliente, enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos y la relación con proveedores; de la misma forma, la no existencia de un sistema de gestión de calidad

basado en la norma ISO 9001:2015.

Variable 2: Benchmarking

Domínguez (2019) en su investigación “*Caracterización de gestión de calidad y benchmarking en las MYPE, rubro cabinas de internet I Etapa AA. HH Las Dalias (Piura) Año 2018*” El desarrollo del trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro cabinas de internet II etapa AA. HH Las Dalias (Piura) año 2018. La metodología empleada para esta investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario y fueron aplicados a los clientes y los propietarios. Se obtuvo los siguientes resultados referente gestión de calidad el 88.2% de clientes encuestados si les solucionan los problemas cuando hace uso de la cabina de internet, el 89.7% de clientes si consideran que la rapidez mejora la calidad del servicio. Con respecto al benchmarking 100% de los propietarios no tienen conocimiento de esta técnica y el 100% no realizan proyectos de mejora. En conclusión la implementación de estrategias de Gestión de calidad fortalecen los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con el negocio, también el principio de enfoque al cliente es el más importante porque las MYPE se deben a sus clientes, con respecto a las ventajas del benchmarking se determinó que los propietarios desconocen de esta herramienta por lo que casi nunca evalúan a su competencia además para que desarrollen las fases del benchmarking en las MYPE es importante analicen cómo están desarrollando sus actividades para mejorar en lo que se están fallando.

Córdova & Seminario (2017) en su investigación “*Evaluación de riesgo en el proyecto de ampliación de librería Angie EIRL, en la Ciudad de Piura*”, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Revisar las herramientas de evaluación del riesgo en proyectos de inversión y como misión revisar la literatura sobre herramientas financieras para la evaluación del riesgo en proyectos de inversión. Se fundamenta en postulados teóricos de TITMAN y MARTIN (2009), Sapag (2007) y Lira (2013). La investigación fue descriptiva, de campo de forma intensiva, transversal y con un diseño no experimental. El diseño de campo se proyectó por el método de estudio de casos, cuyo objeto de evaluación abarcó la situación real de las operaciones de Librería Angie EIRL. Como fuente primaria se utilizaron los estados financieros del 2011 al 2016, declaración jurada del ejercicio durante dichos años y el registro de compras y ventas al 2015, sirviendo de base para la elaboración de los flujos de caja proyectados a diez años. El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el programa Excel, por medio de la función “buscar objetivo” y los complementos de simulación para realizar el análisis de sensibilidad y de simulación, respectivamente. Finalmente, se proponen planes de mejora en el proceso de ampliación de las operaciones de Librería Angie EIRL.

Alban (2018) en su tesis “*Caracterización del marketing y competitividad de las MYPE rubro librerías, Tambogrande – Piura, año 2018*”, estableció como objetivo general determinar las características que tiene el marketing y competitividad en las MYPE rubro librerías, Tambogrande – Piura, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de datos se trabajó con una población constituida por 7 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 11 preguntas cerradas, así mismo se

consideró una muestra de 384 clientes de las MYPE para aplicar un cuestionario de 10 preguntas cerradas, las mismas que fueron validadas por expertos, siendo los resultados agrupados de acuerdo con las variables: Marketing y competitividad. Así mismo se determinó que las características que tiene el marketing son que casi la totalidad de las MYPE utilizan como herramienta la publicidad y lo hacen a través de radio y volantes con la finalidad de hacerse conocidos en el mercado, con respecto a la variable competitividad se llegó a identificar que los factores competitivos de las MYPE son la calidad del producto, servicio y precios ofrecidos.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Variable 1: Gestión de Calidad

Cortez (2017) menciona que la gestión de calidad es quien define e incentiva a las empresas de identificar y analizar las necesidades del cliente, así teniendo presente la exigencia de que los productos que ofrece la organización sean aceptables y controlar el proceso del suministro, que cada una de ellas cumpla con los requisitos de manera correcta de ese modo sea la expectativa que brinda confianza al consumidor, en la cual su función general, es fijar la políticas de calidad, objetivos y responsabilidades que se debe cumplir y esto se lleva a cabo a través de la planificación, inspección y mejoramiento de la calidad por esa razón para cumplir con todas las actividades programadas es importante realizar seguimiento a las distintas áreas que conforma la organización para obtener mejores resultados.

Romero & Rincon (2017) gestión de calidad es una herramienta fundamental para el desarrollo de cualquier organización que busca el crecimiento sostenible a través de la coordinación e implementación de la planeación, ejecución y control de

sus actividades necesarias para el desarrollo de su misión, permitiendo brindar un servicio con alto estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, Es importante mencionar que al momento de gestionar los procesos es no solo necesario encontrar un error o un posible error para ejecutar acciones de mejora, es decir, lo recomendable es actuar siempre aun cuando no haya defectos y no esperar a que suceda.

Cristofani (2020) la gestión de calidad no solo se centra en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de los clientes, sino no también en los medios o estrategias para la obtención de nuevos clientes, por lo tanto, se puede deducir que gestión de calidad se utiliza como un medio de aseguramiento de calidad y el control de cada uno de los procesos, obteniendo así no solo la calidad más consistente, sino también la fidelización de nuestros clientes y la obtención de nuevos clientes.

Si bien para la obtención de una buena gestión de calidad es importante contar con herramientas y actividades programadas para una correcta, sin embargo, no todo esto es necesario si no se cuenta con una actitud de proactiva de auto análisis y cumplimiento de objetivos.

Dimensión1: Beneficios

Romero (2019) menciona que la gestión de calidad impacta de manera significativa a todas las organizaciones, desde los proveedores hasta el consumidor final, desde el diseño del producto hasta el mantenimiento de este. Por lo que se conceptualiza que la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio se debe sustentar en la habilidad de cubrir las necesidades establecidas, a través del cumplimiento de los requisitos de calidad, es decir la gestión de calidad va más allá de los procesos productivos o el producto, por lo tanto es necesario y fundamental que

todos los involucrados en las actividades sean tomados en cuenta para realizar un óptima gestión de calidad a través de las diferentes estrategias y actividades a realizar, teniendo en cuenta que la esencia de una organización es el factor humano y su total implicación de sus capacidades para el beneficio de la organización.

Calatayud (2021) Menciona que ejecutar un sistema de gestión de calidad genera beneficios a cualquier empresa para alcanzar los objetivos deseados que añaden valor a sus productos y servicios, y conseguir con ellos la satisfacción de los clientes y alcances competitivos, enfocándose principalmente en las mejoras continuas y crear un ambiente armónico dentro de la organización.

La gestión de calidad es un sistema operativo que tiene como principal objetivo implementar las organizaciones con la finalidad de optimizar sus procesos, orientando sus recursos hacia la satisfacción del cliente. Sus principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad: Romero (2019), señala los siguientes indicadores como los beneficios de una buena gestión de calidad.

Indicadores

Romero (2019), señala los siguientes indicadores como los beneficios de una buena gestión de calidad.

- **Satisfacer al cliente.** Se puede definir como la actitud del cliente hacia un producto o servicio prestado por una empresa, es decir se trata de la conformidad del cliente con el producto o servicio que compra, es por la cual, que la principal finalidad de implementar un sistema de gestión de calidad es cumplir con las expectativas que establece el cliente.
- **Obtención de nuevos clientes.** Se enfoca en cumplir con los estímulos de calidad que permite brindar seguridad a sus clientes potenciales, la captación

de nuevos clientes se basa principalmente en proyectar una buena imagen que de acuerdo con la calidad de bienes y servicios que ofrezca la organización, con el propósito que comprendan los productos y se conviertan en una nueva fuente de utilidad para el negocio, a través de las diferentes estrategias de captación de nuevos clientes

- **Mejora de los procesos de organización.** Son los procesos que lleva a cabo la organización en la actividad de productividad las cuales siguen estándares que aseguran el cumplimiento de las normas que hacen que sea un proceso optimizado, con el objetivo de analizar y mejorar los procesos ya existentes y mejorando el rendimiento y la mejora de calidad. Por otro lado, también se puede decir que es aquella disciplina que se enfoca en ajustar un proceso para mejorarlo y hacer un uso más asertivo y efectivo, dicha mejora de procesos se debe ejecutar después de un amplio análisis, puesto que este análisis pretende crear una estrategia para el alcance de los objetivos de la empresa.
- **Diferenciación de la competencia,** La empresa que establezca un proceso de gestión de calidad contara con ventajas competitivas y se destacara de la competencia, proyectando una imagen positiva sobre clientes potenciales, además de demostrar la capacidad de diferenciarse de la competencia permitiéndose así posicionarse en el mercado para la cual existen diversos elementos como el diseño, producto o servicio, calidad, precio, comunicación e imagen y atención del cliente.
- **Reducción de costes sin que afecten a la calidad.** No se trata de realizar recortes sin más, sino de poder hacer más cosas gastando menos, es decir optimizar costes y eliminar los costes superfluos de tiempo o recursos mediante

un análisis de general de todos los costes generales de la planta u organización, sin afectar la calidad del producto o servicio.

Dimensión 2: Elementos

Mejía (2018) las organizaciones se deben adaptar a una serie de control para el logro de sus metas, a través de actividades coordinadas, por lo que existen diversos elementos fundamentales que se encuentran orientados a actuar en beneficio de la misma organización a través de los diferentes elementos que se encuentran orientados al cumplimiento de la satisfacción del cliente, la gestión de calidad es un conjunto de procesos comerciales que se implementan en una organización a e entregar productos que logren la satisfacción del cliente constantemente, el contar con un sistema eficaz para gestionar la calidad traduce el propósito y las metas de la organización en políticas y recursos que ayudan cada miembro de la organización a adoptar procedimientos operativos de estándar.

Si bien los elementos de la gestión de calidad son un sistema de eficacia, estos son utilizados por las empresas para asegurar la capacidad de sus productos o servicios con el objetivo de satisfacción de sus clientes quienes son el consumidor final del servicio o bien.

Indicadores

Mejía (2018) define cada uno de los elementos principales en la gestión de calidad.

- **Estructura organizacional.** Toda empresa consta de una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades, por el cual pueden ordenar actividades, procesos y funciones de la empresa, comprendiendo la jerarquía de funciones y responsabilidades con el fin de lograr sus objetivos, facilitando así las tareas por áreas y la designación del personal idóneo manteniendo un

orden organizacional y un buen clima laboral con el conocimiento de sus funciones y responsabilidades.

- **Planificación.** Es un conjunto de actividades que se encuentran planificadas desde un inicio para el logro de los objetivos planeados, utilizando así los recursos disponibles. Su principal propósito es identificar el objetivo a alcanzar, para luego desarrollar alternativas de solución buscando las mejores opciones y posteriormente ejecutar dichas alternativas de solución y llevar una supervisión eficiente para el resultado esperado.
- **Recursos.** Son aquellos que hacen posible la realización de las actividades de gestión de calidad requeridas en la organización. Esto significa, que proporcionan los recursos necesarios para la ejecución y conjuntamente alcanzar los objetivos de la organización, es importante recalcar que la gestión de recursos debe estar guiada a las políticas y procedimientos de cada organización y debe adaptarse a las estrategias de negocio.
- **Procesos.** Conjunto de actividades que tiene una relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada y de salida, es decir son aquellas secuencias de procesos enfocados en la calidad de una empresa y de su sistema de producción, como las actividades que transforman materiales en productos o servicios.
- **Procedimientos.** Es aquella forma específica que lleva a cabo una actividad o un proceso, como pasos detallados donde se mencionan que hacer para llevar a cabo un proceso de un material por un producto o servicio brindado, es muy importante tener en cuenta que no todos los procesos a realizar necesariamente deben contar con un procedimiento, quedando a criterio de cada organización.

Variable 2: Benchmarking

Pursell (2021) el benchmarking es un método de gestión empresarial que busca encontrar mejores prácticas a través de la comparación dentro o fuera de la empresa, con diferentes técnicas, procesos y servicios de otras organizaciones, la idea principal de este método es tomar practicas destacables de otras compañías y adaptarlas al ambiente de la organización buscando la mejora de los servicios, además se puede aplicar en cualquier proceso, enfoque, función o producto de la empresa. A partir de este método se es posible conocer las ventajas de dichas prácticas y adaptarlas a tu estrategia de negocio, para este tipo de análisis es importante contar con una visión amplia sobre el mercado y conocer cuáles son las oportunidades del sector de tu negocio, permitiendo así ayuda a tu negocio en reconocer nuevas tendencias.

Gomez & Gonzales (2020) Es un proceso formal que comienza con una exhaustiva búsqueda e identificación de organizaciones con las mejores prácticas, continuando con el estudio detallada de las practicas encontradas y la performance de la organización, concluyendo con el análisis de resultados, asimismo desarrollando recomendación e implementación del conocimiento adquirido, su principal objetivo es aumentar la eficiencia y eficacia a través de una constante mejora de procesos, a través de una buena comunicación y la participación de todos los colaboradores

Espinoza (2019) el benchmarking es un proceso continuo del cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de empresas lideres, y compararlo con tu propia empresa y posteriormente implementarlas con mejoras a su inicial idea, la intención de la implementación del benchmarking es aprender la experiencia de los demás y mejorar tu propio desempeño, lo cual te permitirá diferenciaste de los demás, con el conocimiento adquirido. Este estudio profundizado

sobre los distintos competidores para entender las estrategias u mejores prácticas permite que el análisis realizado tu empresa lo pueda reproducir o adaptar en algunas acciones para la atracción de público y reconquistarlo.

Si bien el benchmarking consiste en un estudio profundizado sobre competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos, permitiendo así que las empresas se reproduzcan o adapten algunas ideas para atraer al público o reconquistarlo, otras de las acciones que lleva a la implementación de un benchmarking es por la amplia visión que trae consigo, como las diferentes oportunidades de negocio que se pueden abrir, entre ellas la ampliación del negocio.

Dimensión 1: Tipos

Briones, Carvajal & Sumba (2021) La herramienta de benchmarking ha sido desde sus inicios de mucha importancia para la mejora de los procesos de las empresas, esta ha ido tomando mucha más fuerza con la globalización y el crecimiento empresarial, siendo un elemento que ha permitido el crecimiento deseado de muchas empresas y lograr posicionarse en el mercado, El benchmarking es un proceso de comparación referencial usado por las empresas para medir y mejorar la calidad y el rendimiento de sus productos a través de sus diferentes tipos de benchmarking los cuales ayudan a poder definir mejor las estrategias a implementar a través del tipo de benchmarking a usar, logrando así resultados esperados con la implementación de las estrategias adaptadas para el buen surgimientos de las actividades con la obtención de un buen resultado final.

Avegno, Santillan, Guzman & Encalada (2018) La importancia del benchmarking está ampliamente relacionada con los objetivos que para que sirve el benchmarking, si bien a inicio del benchmarking era considerado un proceso

recomendable u opcional, hoy en día se ha vuelto una estrategia crucial para aquella empresa que desean mantener su relevancia en el mercado y a la vez conserva su ventaja competitiva ante otras empresas, si bien el objetivo principal es mejorar varias aspectos de la empresa a través de un lógica la cual es descubrir y analizar estrategias, realizar la comparación, la implementación y mejorar, todo esto se pue realizara atreves del conocimiento del que tipo de benchmarking se desea implementar.

La implementación de los diferentes tipos de benchmarking ayuda a definir qué tipo de benchmarking en concreto se tienen que utilizar para la situación empresarial en la cual se cuenta con una deficiencia o algunas otras situaciones que no ayuden a surgimientos de las actividades planificadas, teniendo en cuenta que cada uno de los tipos cuenta con diferentes ventajas y desventajas de implementación.

Indicadores

El benchmarking se divide en varios tipos que han sido establecidos por 3 tipos fundamentales, Por lo que el autor Avegno, Santillan, Guzman, & Encalada (2018) mencionan los diferentes tipos de benchmarking de la siguiente manera.

- **Benchmarking Interno:** Consiste en realizar capacitaciones, desarrollar o incrementar el aprendizaje de los colaboradores de la empresa para obtener mejores resultados, y a la par busca las mejores prácticas dentro de sus límites enfocándose en estudiar los procesos internos, analizarlos e innovar dichos procesos. Este tipo de benchmarking da por hecho que existen diferencias entre los distintos procesos de trabajo de una misma organización, es por ellos que su principal objetivo es identificar el área como un mejor proceso y aplicar dicho trabajo en otra área este con el fin de mejorar, además este tipo de benchmarking es muy útil para motivar a los colaboradores a comunicarse

entre sí y estimular soluciones conjuntas.

- **Benchmarking competitivo:** Es la comparación de estándares de una organización con otras organizaciones competidoras, la cual involucra medir los procesos, técnicas, métodos, actividades, servicios o productos buscando así la mejorar en su empresa, obteniendo como resultado ser mejor y mucha más atractiva que su competencia. Este tipo de benchmarking ayuda a empresarios a la recolección de datos y posteriormente analizar dicha información o datos de sus competidores lo cual permite conocer a que es lo que se dedica la competencia, que es lo que hace, como es que lo hace y que técnicas implementa. Por lo que su principal objetivo es identificar información específica y compararla con la de su organización.
- **Benchmarking funcional:** Este tipo de benchmarking identifica las practicas más exitosas de otras empresas, no es necesario que esta se competidora o incluso no pertenezca al mismo sector. Su principal objetivo es identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que posea una reputación de excelencia en un área específica que este sometido a benchmarking. Este tipo de actividad demuestra ser productiva, además de fomentar un interés por la investigación y elaborar pronósticos del comportamiento del mercado.

Dimensión 2: Etapas

Gomez & Gonzales (2020) el plan de benchmarking se lleva a cabo de manera eficaz, si bien el benchmarking es la recopilación de datos y la implementación de métodos y estrategias, por lo que se propone las siguientes etapas de benchmarking con la finalidad de ayudar con los objetivos en un determinado tiempo, las cuales se deben estar efectuadas correctamente para lograr finalmente el estudio requerido, el

adoptar las siguientes estrategias, comportamiento o gestiones no involucra ser una copia de esta, sino en adaptarla a las necesidades requeridas y mejorarla esto a través de las diferentes etapas de implementación.

Básicamente la práctica del benchmarking a través de su implementación busca realizar comparaciones con fines de mejorar su calidad de actividad comercial y productiva, a través de la identificación de prácticas que han colocado a una empresa en un nivel superior.

Indicadores

El autor Marciniak (2017) mencionan las diferentes etapas del benchmarking de la siguiente manera.

- **Planificación:** En esta etapa se identifica el objeto de estudio, las empresas a comparar y los métodos de recolección de datos, en este primer punto es importante responder a las siguientes preguntas, que queremos medir, a quien queremos medir y como lo haremos, los cuales nos ayudaran a determinar nuestro parámetro y áreas de la empresa que queremos como objeto de estudio, seguidamente se tiene que crear un equipo de trabajo que se encargue de la recolección de información.
- **Recopilación de datos:** Esta segunda etapa consisten en la recopilación de datos, buscar la mayor cantidad de fuentes de información que nos permita analizar mejor la información, dicha información debe contar de manera clara, precisa y clave para el éxito del proceso.
- **Análisis:** Finalmente una vez recogida la información, se debe analizar los elementos que marcan la diferencia de nuestra empresa con las empresas estudiadas, en este camino de análisis se puede identificar las oportunidades de

mejora y aquellos aspectos en los que nuestra empresa falla, teniendo en cuenta siempre los recursos disponibles para la adaptación del plan estratégico.

- **Plan de acción:** Se elabora un informe con las diferentes propuestas de mejora una vez ya analizada la información y adaptada a los recursos de la empresa, en dicho informe de debe tener en cuenta que las propuestas elaboradas deben de contar con un valor de satisfacción al cliente.
- **Seguimiento del plan:** En esta última etapa del proceso de benchmarking, es importe elaborar un seguimiento continuo a los procesos establecidos, con el fin de que el proceso en ejercicio conste de un gran aporte a la organización, para ello se elabora un informe con los aspectos más importantes que se han mejorado a partir de la implementación de los procesos.

2.3 Marco Teórico

Calidad

Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018) calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes, es decir representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios, además forma parte de un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad de sus producto o servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes.

MYPE

Alvarado & Angulo (2019) la micro y pequeña empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de

organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios. Las características de las micro y pequeñas empresas se establecen por la ley MYPE donde se indica el número total de trabajadores, donde una microempresa abarca de 1 hasta 10 trabajadores, mientras que las que una pequeña empresa abarca de 1 a 50 trabajadores. Actualmente las MYPES representan un papel muy importante para la economía de nuestro país.

Benchmarking

Hernández & Cano (2017) el benchmarking es un método de gestión empresarial que busca encontrar las mejores prácticas dentro o fuera de la empresa. La idea principal del benchmarking es tomar practicas mas destacables de otras compañías y adaptarlas a tu ámbito de trabajo para mejorar tus servicios, el benchmarking puede aplicarse a cualquier proceso, enfoque, función o producto en las empresas.

III. HIPOTESIS

Espinoza (2018) menciona que las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacionar o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. Cabe recalcar que aquellas investigaciones que sean de nivel descriptivas no son necesario que cuenten con una hipótesis ya que este tipo de investigaciones se centra en describir sus variables, por lo tanto, no afirma ni niega ningún hecho, solo se limita a describir cada uno de los hechos que se presenten.

En la investigación que se tituló “Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021”, no se planteó hipótesis por ser de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de Investigación

No experimental

Según el autor Escamilla (2017) indica que el diseño no experimental, es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, básicamente se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después sean analizadas. Se basan en categorías, conceptos, variables, sucesos comunidades o contextos.

La investigación fue de diseño no experimental, ya que se trabajaron con dos variables, gestión de calidad y benchmarking, las cuales no se manipularon y no sufrieron modificaciones, es decir se presentan tal cual, y como están en su contexto, con la finalidad de poder analizar los resultados obtenidos sin llegar que alterar a ninguno.

Corte transversal

Escamilla (2017) corte transversal porque es un tipo de investigación que analiza los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra.

Fue de estudio transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.

Descriptivo

Gallardo (2017) define a estudios descriptivos como aquella información que es recolectada sin cambiar el entorno, los estudios descriptivos pueden implicar una

interacción en un determinado tiempo con el grupo de personas, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación con las variables en estudio.

La investigación fue de nivel descriptivo ya que nos permite que una vez que los datos estén totalmente limpios se puede proceder y lograr conocer todas las características de estudio para así poder llegar a excelentes resultados. Fue descriptivo porque sólo se describió las características más relevantes de la “Gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba-Piura, año 2021”.

4.2. Población y muestra

Población

Gallardo (2017) La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, donde las conclusiones serán extensivas para la investigación, otros de sus conceptos es la totalidad de un fenómeno de estudio, es decir incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integra dicho fenómeno, su principal característica es determinar el problema a investigar y los objetivos de la investigación. La población para la presente investigación de encuentra constituida de la siguiente manera.

P1. Para la variable gestión de calidad:

- Se utilizo una población infinita de clientes para la dimensión 1 de gestión de calidad.
- Se utilizo una población finita de propietarios para la dimensión 2 de gestión de calidad.

P2. Para la variable de benchmarking: Se utilizo una población finita de propietarios.

Es importante mencionar que a nivel distrital de Huancabamba se cuenta con solo 3 MYPES formales del rubro, por lo que la población estuvo constituida por las 3 MYPES del rubro librerías del distrito de Huancabamba, Piura.

Relación de las MYPES Rubro Librerías

N°	Código	N° Propietarios
1	B0001	1
2	B0002	1
3	B0003	1
Total		3

Elaboración propia

Muestra

Gallardo (2017) La muestra es un subconjunto representativo y finito que es extraído por algunas variables o fenómenos de la población, a partir de contar con la población cuantificada para la investigación, la muestra refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, la cual nos indica que es representativa, es decir aquella por su tamaño y características similares a las del conjunto. La muestra de la presente investigación se conforma de la siguiente manera:

M1: Para la variable gestión de calidad

- Se utilizo una muestra de 68 clientes para la dimensión 1 de gestión de calidad.
- Se utilizo una muestra de 3 de propietarios para la dimensión 2 de gestión de calidad.

Cabe recalcar que, para determinar la muestra de la población exacta de los clientes en la dimensión de la variable gestión de calidad, se aplicó una formula la cual nos permite tener una muestra exacta, ya que la población es infinita. La fórmula cuenta con los siguientes valores:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e}$$

$$n = \frac{1.645^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1}$$

$$n = \frac{2.70625 \cdot 0.25}{0.1}$$

$$n = \frac{0.6765625}{0.1}$$

$$n = 6.765625$$

$$n = 67.65 \quad n=68$$

Donde:

n: Representa el tamaño de la muestra

z: El nivel de confianza, que ha considerado el 90% de confianza que es igual a 1.645

p: Es la probabilidad de éxito o de proporción esperada que en este caso es de 50% que se representa como 0.5.

q: Es la probabilidad de error o fracaso, que se representa de 50% que es igual a 0.5.

e: Error permitido 10% que es igual a 0.01

M2: Para la variable de benchmarking: Se utilizo una muestra de 3 propietarios.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Gestión de calidad	Romero (2019) Menciona que la gestión de calidad impacta de manera significativa a todas las organizaciones, desde los proveedores hasta el consumidor final, desde el diseño del producto hasta el mantenimiento de este.	Beneficios	Satisfacer al cliente	1. ¿El servicio brindado satisface su expectativa?	Cliente	N O M I N A L
			Obtención de nuevos Clientes	2. ¿El servicio que brinda la librería cumple con los estándares de tiempo, calidad y costos? 3. ¿Usted recomendaría a amigos o familiares a recurrir a esta librería?		
			Mejora de los procesos	4. ¿Cree usted que la librería debe mejorar sus servicios?		
			Diferencia de la competencia	5. ¿Considera usted que las librerías en Huancabamba se encuentran bien implementadas?		
			Reducción de costes sin afectar la calidad	6. ¿Considera usted que el precio de los productos se adecua a la calidad del producto?		
		Elementos	Estructura Organizacional	7. ¿Cuenta la librería con una organización interna?	Propietario	
			Planificación	8. ¿Planifica usted las metas a alcanzar año a año?		
			Recursos	9. ¿La librería cuenta con los recursos necesarios para satisfacer la demanda del cliente?		
			Proceso	10. ¿Cuenta la organización con los protocolos de bioseguridad?		
			Procedimientos	11. ¿Los procedimientos que realiza la empresa para la adquisición de productos están contabilizados?		

Benchmarking	Puserll (2019) El benchmarking es un método de gestión empresarial que busca encontrar mejores prácticas a través de la comparación dentro o fuera de la empresa, con diferentes técnicas, procesos y servicios de otras organizaciones.	Tipos	Interno	12. ¿Con qué frecuencia realiza usted mejoras organizacionales?	Propietario
			Competitivo	13. ¿Usted ha comparado sus servicios con alguna otra organización competitiva?	
			Funcional	14. ¿Cree usted que sus logros son mayores a los de su competencia? 15. ¿Ha tomado referencia alguna practica de una empresa exitosa?	
		Etapas	Planificación	16. ¿Analiza usted las necesidades del cliente?	Propietario
			Recopilación de datos	17. ¿Aplica usted alguna estrategia de mejora para analizar las necesidades del cliente?	
			Análisis	18. ¿Al analizar las necesidades del cliente busca usted mejorar tomando como referencias las propuestas de mejora de otra organización	
			Plan de acción	19. ¿Sus estrategias aplicadas en la organización son eficientes?	
			Seguimiento del plan	20. ¿Realiza usted el seguimiento correspondiente a todos los procesos que se realizan en la organización?	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Gallardo (2017) menciona que la recopilación de datos es un proceso que se lleva a cabo siguiendo un plan preestablecido, donde se especifica los objetivos y los procedimientos para la recopilación, incluyendo la ubicación de las fuentes de información a los sujetos.

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, la cual cumplió con el objetivo de recopilar la información necesaria para la elaboración del estudio. La encuesta fue aplicada a los propietarios para ambas variables, mientras tanto a los clientes solo se utilizó para la dimensión 1 de la variable gestión de calidad.

Instrumentos

Gallardo (2017) el instrumento permite la recopilación de la información a través de las diversas preguntas planteadas, dicha preguntas son redactadas de manera coherente y organizadas con la información investigada, esto con la finalidad de obtener la información precisa para el análisis de los resultados.

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue el cuestionario el cual consistió en 20 preguntas de las cuales 6 fueron dirigidas a los clientes y 14 para los propietarios. Cabe recalcar que, por motivos de la pandemia el cuestionario se realizó de manera virtual, respetando así las diferentes medidas y normas impuestas por el gobierno dada la coyuntura de la COVID-19.

4.5. Plan de análisis

Escamilla (2017) un plan de análisis de datos lo ayuda a reflexionar sobre los datos que recopilará, para qué los utilizará y cómo los analizará, para ello la planificación del análisis puede ser una inversión de tiempo.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que busca recaudar datos por medio del cuestionario y realizar una tabulación, la cual permitió realizar un análisis de datos mediante estadísticas descriptivas, además se realizaron tablas de distribución de frecuencia y figuras para cada una de las variables estudiadas. Para el análisis de información se utilizaron los siguientes procesadores de texto y datos como: Word, Excel, SPSS, PDF y Turnitin los cuales se utilizaron para la elaboración del informe, encuesta, tabulaciones, presentación de la información, presentación final y el programa Turnitin el cual nos ayuda a ver el antiplagio de nuestro trabajo de investigación.

4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnica de instrumento	Plan de Análisis
Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.	¿Qué Característica tiene la gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021?	<p>General: Describir las características de la Gestión de Calidad y Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. - Identificar las características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. - Determinar las características de los tipos del benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba- Piura año 2021. - Describir las características de las etapas benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021. 	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Benchmarking</p>	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal - descriptivo</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Se utilizó una población de propietarios y clientes. La población de clientes solo se utilizó para la dimensión 1 de la variable gestión de calidad.</p> <p>La muestra fue de 3 propietarios y 68 clientes</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de 20 preguntas</p>	<p>Plan de análisis</p> <p>Se utilizó los siguientes programas informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Word - Excel - PowerPoint - PDF - Turnitin

Fuente: Elaboración propia

4.7.Principios éticos

Todas las fases de la actividad científica deben conducir en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH Católica. ULADECH (2021)

Protección de la persona. – En la investigación realizada se desarrolló protocolos que garantizaron la seguridad, confidencialidad, y cuidar el ámbito de su vida privada, por ello se desarrolló el siguiente protocolo para el recojo de información a través del cuestionario: el participante es informado de manera precisa y clara sobre la importancia de su participación en la investigación, pero se le aclara que su participación es voluntaria y su identidad permanecerá en el anonimato, además de que pueda interrumpir su participación en cualquier momento sin que ello le genere algún perjuicio. Además, los participantes son personas que se encuentran relacionadas en el campo de trabajo, no se trabajaron con comunidades indígenas, como también se tuvo el cuidado de no integrar a personas que trabajen en el ámbito público y privado al fin de garantizar el éxito de la presente investigación.

Libre participación y derecho para estar informado. – En la investigación realizada se informó de manera adecuada a los participantes que la participación es completamente voluntaria y anónima, además que puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere algún perjuicio, como también se les informo a los propietarios que al finalizar la investigación este será informado de los resultados obtenidos a través de un mensaje de texto o también podría escribir al correo de mi personas el cual se les proporciono para recibir mayor información.

Beneficencia y no-maleficencia. - Se informo de manera adecuada a los participantes de los posibles riesgos en la investigación, si la información proporcionada no es imparcial y la obligación de conducir con actitud moral, además

de actuar en beneficio de otro, ya que dicha información tiene como objetivo ser analizada y estudiada, para concluir y posteriormente realizar recomendaciones en beneficio de la mejora del rubro. Por otro lado, se elaboró un protocolo para eliminar la presencia de riesgo como, no tratar inadecuadamente al participante, no estimular incapacidad para el desarrollo de la encuesta y evitar palabras que puedan lastimar la susceptibilidad del participante.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad. - En la investigación realizada se ha respetado la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y plantas, para ello se implementó el utilizar lo mínimo posible de papel, además de contar con el reciclaje de aquello que ya no se utilice, como también incentivar al participante sobre cuidado del medio ambiente.

Justicia. – En la presente investigación realizada se aseguró que los participantes perciban lo que les corresponde y garantizar el ejercicio de la fidelidad con los datos, además se implementa el trato equitativo con los participantes, como proporcionarles los resultados del proyecto de investigación al ser finalizado. También se dio lugar a que el participante sea imparcial al momento de su participación.

Integridad Científica. – En la presente investigación se desarrolló de manera veraz ofreciendo resultados reales, evitando la variación de los resultados y el engaño, así mismo se desarrolló de manera individual el cuestionario sin ningún tipo de FOCUZ GROUP.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en la MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021

Características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes	n	%
Satisfacción de la expectativa del cliente		
Si	45	66.18
No	23	33.82
Total	68	100.00
Cumplimiento de los estándares de tiempo y calidad en la librería		
Si	50	73.53
No	18	26.47
Total	68	100.00
Recomendación de la librería a amigos y familiares		
Si	55	80.88
No	13	19.12
Total	68	100.00
Mejoras en los servicios que brindan las librerías		
Si	47	69.12
No	21	30.88
Total	68	100.00
Buena implementación de las librerías en Huancabamba		
Si	39	57.35
No	29	42.65
Total	68	100.00
Los precios de acuerdo con la calidad de producto		
Si	41	60.29
No	27	49.71
Total	68	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las MYPES rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021.

Tabla 2

Características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

Características de los elementos de la gestión de calidad	N	%
Organización interna de las librerías		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00
Planificación de metas a alcanzar año a año		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00
Recursos necesarios para la satisfacción de la demanda del cliente		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00
Protocolos de bioseguridad en las librerías		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00
Procedimientos para la adquisición y contabilización de los productos		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPES rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021.

Tabla 3

Características de los tipos del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

Características de los tipos del Benchmarking	N	%
Frecuencia de mejoras organizacionales		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00
Comparación de los servicios con otras organizaciones competitivas		
Si	1	33.33
No	2	66.67
Total	3	100.00
Logros mayores a los de la competencia		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00
Referencias de practica de una empresa exitosa		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPES rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021.

Tabla 4

Características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021.

Describir las características de las etapas del Benchmarking	N	%
Analices de las necesidades del cliente		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00
Aplicación de estrategias de mejora para el analices de las necesidades del cliente		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00
Análisis del cliente y búsqueda de mejoras bajo la referencia de propuestas de otras organizaciones.		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00
Eficiencia de las estrategias aplicadas en la organización		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Total	3	100.00
Seguimiento de los procesos de realizados en la organización		
Si	2	66.67
No	1	33.33
Total	3	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPES rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba, año 2021.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Características los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en la MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

En la tabla 1 denominada: Beneficios de la gestión de calidad, se observa que el 66.18% de clientes indican que el servicio brindado si satisface sus expectativas. Churquina (2021), en su trabajo de investigación señala que las expectativas del consumidor son planteamientos idealizados generados a partir de acontecimientos previos que haya tenido con el producto en su etapa de descubrimiento y consideración, además plantea que las organizaciones deben cumplir con requisitos de atención para lograr la aceptación del servicio. Calatayud (2021) indica que para lograr la satisfacción del cliente se debe implementar un proceso de gestión de calidad, la cual es un sistema que permite documentar procesos, procedimientos y asignaciones de responsabilidades, partiendo desde el control interno de sus operaciones.

Por lo tanto, en los resultados obtenidos se puede identificar que la MYPE investigada cumple con las expectativas del cliente no en su totalidad pero que puede ir mejorando, haciendo énfasis en su gestión y enfoque hacia el cliente, paralelamente los resultados llegan a coincidir en su mayoría con lo expresado de los autores resaltando así que la satisfacción del cliente es esencial para todo emprendimiento sin importar el rubro al que se pertenezca.

El 73.53% de los clientes encuestados expresan que las librerías cumplen con los estándares de tiempo y calidad. Chulluncuy (2019) presenta su tesis señala que el cliente es una organización es un elemento indispensable e importantes para el

funcionamiento de esta, pero recalca que las falencias con las que puedan contar las organizaciones deben mejorar con una buena implementación de gestión de calidad para el desarrollo general de las organizaciones, Romero & Rincon (2017) señala que para la obtención de nuevos clientes la MYPE se debe enfocar en las exigencias de los productos que ofrece y que estos sean aceptables y que cumplan con las principales características de estándares de calidad. Por lo que se obtiene como resultado que en la MYPE investigada si llegan a coincidir con lo expresados por los autores, quienes plantean que el logro de un crecimiento empresarial se basa en el cumplimiento de los estándares de calidad.

El 80.88 % de los clientes encuestados de los clientes encuestados recomendaría amigos y familiares acudir a las librerías de Huancabamba. Rojas (2021). En su trabajo de investigación, afirma que la toma de buenas decisiones llega a influir en las prestaciones de servicios, ya que muchas de ellas están directamente relacionadas con el cliente y esta se pueda llegar a percibir y se lleve una buena impresión de ella, logrando así las recomendaciones de los servicios hacia otras personas. Calatayud (2021) afirma que la captación de nuevos clientes se basa en la imagen y la calidad del servicio que se ofrezcan y esta se vuelva una cadena de recomendación el cual atraerá más clientes debido a la buena aceptación por el mercado. Como resultado se identificar que la MYPE investigada cumple en gran porcentaje con el servicio brindado como la atención y la calidad del producto el cual juega un papel importante para que el negocio llegue a introducirse en el mercado enfocado, llegando así a coincidir con lo expuesto de los autores.

El 69.12% de los clientes considera que la librería debe mejorar sus servicios, Carihuasari (2018) en su investigación señala que la organización debe estar a

la vanguardia de las novedades del cliente, si bien se conoce la mejora del servicio es una acción continua de toda gestión para el logro de los objetivos. Romero (2019) indica que las mejoras de servicios se llevan a cabo teniendo en cuenta sus estándares de calidad que certifiquen el cumplimiento de ellas, con el objetivo de mejorar sus procesos. Por lo tanto, los resultados obtenidos coinciden en su mayoría con lo expresado por los autores, quienes expresan que unas de las razones por las cuales se pueden crear una fidelización de clientes es brindar un servicio que se adapte a los cambios de nuestros clientes.

El 57.35% de los clientes encuestados consideran que las librerías en Huancabamba se encuentran bien implementadas, Pintado (2019) en su investigación, señala que en las librerías investigadas su gestión tiene como prioridad la “Calidad de Servicio”, por ende, buscan la implementación de sus negocios a través de financiamientos que ayuden a implementarlas y satisfacer la demanda de sus clientes. Romero (2019) menciona que unas de las características de la calidad es la habilidad de cubrir las necesidades de un producto ante la demanda. Por lo tanto, se puede deducir que las MYPES investigadas cuentan con una regular implementación, ya que un 43 % de clientes considera que no cuenta con la implementación, de tal manera que los resultados obtenidos coinciden con lo expresado por los autores, es por ello las organizaciones deben ejecutar estrategias de mejoras para cubrir las necesidades.

El 60.29% de los clientes encuestados si consideran que los precios establecidos por las librerías se adecuan con la calidad del producto Madrid (2019) en su investigación señala que la relación de calidad – precio llegan a influir mucho en la atracción de un servicios o productos de alto consumo. Domínguez (2018) menciona que es primordial mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad sea

afectada, esto se refiere a la optimización del proceso y descartar los costos superficiales de tiempo o recursos. Como resultado se puede determinar que el precio de los productos muchas veces se debe al crecimiento de la competencia en el mercado, obteniendo así una coincidencia entre los resultados y las bases teóricas.

Tabla 2

Características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

En la tabla 2 denominada: Elementos de la gestión de calidad, se observa que el 100% de las librerías cuentan con una organización interna, Martínez (2018) en su tesis de investigación señala que las principales características de la gestión de calidad son el enfoque a los clientes, liderazgo, la participación del personal, en foque de procesos y la relación de los proveedores Mejía (2018) señala que dentro de la estructura organizacional es importante implementar una estructura organizacional, para facilitar las tareas por áreas y el clima laboral. Como resultado se puede determinar que los resultados obtenidos llegan a coincidir en su totalidad y se encuentran relacionados con los trabajos de investigación.

El 66.67% de los propietarios planifican sus metas año a año, Sernaqué (2018) establece que la planificación dentro de las organizaciones juega un papel importante para el buen desarrollo de las responsabilidades, funciones y logro de objetivos, la cual llega a guardar una relación con los datos obtenidos en la encuesta aplicada. Mejia (2018), señala que la función principal que cumplen la planificación es lograr que dichas actividades planificadas cumplan con los objetivos y metas establecidas, para ello se formula estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, es por ello que con los resultados obtenidos se debe investigar e implementar actividades a desarrollo y

lograr un gran beneficio para la organización, teniendo en cuenta que la planificación es un proceso que se toma decisiones para alcanzar un futuro deseado.

El 100% de los propietarios cuenta con los recursos necesarios para la satisfacción de la demanda, Rojas (2021) en su investigación detalla que los recursos con lo que pueda contar la MYPES dependerán de la buena gestión que entablen los propietarios o los encargados de la misma, Mejia (2018) señala que los recursos son necesarios para el logro de objetivos de la organización, por otro lado, se conceptualiza como aquellos que ayudan a el cumplimiento del trabajo eficiente del personal y del mismo propietario. Por lo que se obtiene como resultado que las MYPES establecen los recursos necesarios para la demanda del cliente hacia el producto brindado, resaltando así la coincidencia de los resultados con los antecedentes que enfatizan en la dimensión.

El 100% de las organizaciones cuenta con los protocolos de bioseguridad, Carihuasari (2018) en su tesis de investigación enfatiza que las capacitaciones que brinda las MYPES a sus trabajadores deben contribuir y ser del todo efectiva, dentro de esta se incluye las capacitaciones de seguridad como un factor primordial, Calatayud (2021), menciona que unos de los alcances competitivos de toda organización es contar con un valor añadido al producto y a la misma organización implementado así nuevas estrategias que lo hagan diferentes a otra organizaciones competitivas, finalmente se obtiene que los resultados obtenidos llegan a coincidir con lo textualizado por los autores.

El 100% de propietarios realiza la contabilización de los procedimientos de adquisición de productos, Calderón (2017) identifica en su investigación, que toda MYPE debe contar con la contabilización de cada una de las adquisiciones que realizan

las MYPES, las cuales ayudan a tener un orden y un stock de los productos. Romero & Rincon (2017) señala que los procedimientos son pasos detallados que mencionan lo que se llevara a cabo en cada uno de los productos o servicios brindados, es por ello que la contabilización de ellos es parte fundamental para poder brindar un buen servicio y no presentar inconvenientes al momento de brindar cuentas o la atención del cliente. Por lo que, se obtiene como resultado que las MYPES investigadas en su totalidad cumplen con esta estrategia de salvaguardar la integridad sus colaboradores y clientes.

Tabla 3

Características de los tipos del Benchmarking en las MYPErubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

El 66.67% de los propietarios realiza mejoras organizacionales, Borbón (2021) en su investigación señala que el benchmarking dentro de la organización se basa en la observación y el aprendizaje de los comportamientos positivos de las mismas áreas, Pursell (2021) define que el Benchmarking interno se produce cuando la compañía u organización busca mejorar en las prácticas dentro de sus límites, es decir se trata de aprender lo mejor en las buenas prácticas y mejorar aquellos puntos difíciles que puedan afectar a la organización. Por lo que se comprende que las MYPES investigadas si llegan a implementar una estrategia de benchmarking interno que busca mejorar sus debilidades como organización.

El 33.33% de los propietarios ha realizado una comparación de sus servicios con otra organización competitiva, Ayala, García & Montes (2018) en su tesis de investigación señala que el benchmarking competitivo es el resultado real del

rendimiento con el objetivo de un rendimiento estandarizado, que se utiliza generalmente para establecer metas de desempeño, Espinoza (2019) lo define como aquel que logra comparar los estándares de una organización, como comparar la información de una empresa con la suya y encontrar los métodos de trabajos, conocer sus ventajas, aunque muchas veces esta información se encuentra reservada por sus competidores. Como resultado se ha obtenido que las MYPES investigadas no realiza este tipo de acciones debido a la poca accesibilidad a ella, aunque hay un porcentaje de propietarios que cumple y logra realizar esta acción en beneficio de su organización

El 66.67% de los propietarios considera que sus logros son mayores a los de su competencia, Fernandez (2018) en su investigación señala que el benchmarking es la comparación de logros de una organización, además señala que este tipo de estudios implementa las MYPES a mejorar considerablemente su competitividad antes los demás competidores. Gomez & Gonzales (2020) indica que el benchmarking genérico, establece metas de desempeño, como el benchmarking genérico que se encarga de la comparación de los niveles de logros de una organización sea esta nacional o internacional sin importar la industria a la que pertenezca o mercado. Como resultado de las MYPE investigadas implementa el benchmarking competitivo a través de la comparación de sus logros obtenidos a los de su competencia.

El 66.67% de los propietarios ha tomado como referencia algunas prácticas de una empresa exitosa, Cordova & Seminario (2017), en su investigación hace un énfasis en que los beneficios de cada uno de los tipos de benchmarking tienen como objetivo mejoras a las funciones de cada organización, y lograr ser una empresa competitiva, además de ello tomar estrategias que hayan sacado delante de manera exitosa. Avegno,

Santillan, Guzman & Encalada (2018) indica que el benchmarking funcional ayuda a superar a la competencia a través de la identificación de estrategias con la finalidad de mejores su competitividad, como resultado se obtuvo que las MYPES investigadas si toma estas referencias de empresas exitosas como una estrategia de mejora para su servicio en beneficio de la organización y del cliente.

Tabla 4

Características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021.

En la tabla 4 y figura 6 denominada Etapas del Benchmarking, el 100% de los propietarios analiza las necesidades del cliente. Alban (2018) en su investigación señala que la planificación es un paso importante al momento de elaborar una estrategia o implementar un modelo de trabajo y que en el benchmarking busca que se pueda empezar de la mejor manera planificando cada paso y para ello las personas competentes deben demostrar su liderazgo y cumplir con esta etapa satisfactoriamente. Gomez & Gonzales (2020) detalla que la planificación es aquella investigación la investigación que se va a realizar, como analizar las necesidades básicas del cliente, pero para ello se inicia un proceso de desarrollo y medidas específicas relacionando los recursos necesarios para conducir una orden en la investigación de benchmarking, por lo que se llega a observar que en la etapa de la planificación cumple en gran porcentaje, esto debido a que realizan el análisis profundo para ir cumpliendo cada etapa, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

El 66.67% de los propietarios encuestados aplican una estrategia de mejora para analizar las necesidades del cliente. Fernandez (2018), en su investigación plantea que la recopilación de datos debe ser un paso que se deba cumplir sin ser omitido, ya

que esta permitirá analizar la situación actual tanto de la empresa como la empresa a la que se tomara como imagen. Gomez & Gonzales (2020) analiza a la recopilación de datos como una etapa estratégica para el completo análisis de obtención de mejores resultados a los que se enfocan. Para ello se determina que las MYPES investigadas si aplican esta etapa a través de diferentes estrategias que ellos consideren aplicables para el analisis de las necesidades del cliente.

El 66.67% de los propietarios busca mejoras organizacionales a través de las propuestas de mejoras de otras organizaciones, Ayala, García & Montes (2018) en su investigación determina que el análisis es un material que ayuda a analizar muchas situaciones que se busca entender y posteriormente comparar y se pueda construir el plan, la cual en un principio se obtiene una información muy compleja la cual debe ser analizada y convertirla en un texto coherente que ayude a estudiar la estrategia. Marciniak (2017) analiza que el análisis es el elemento que ayuda a obtener una mejor información resumida sobre la recopilación de información que se necesita para poder implementar un tipo de Benchmarking en la organización. Se determina que las MYPES investigadas cumplen en gran parte, pero que hay un porcentaje que no lo realiza y pueda que presente dificultades en la gestión de la organización, es importante mencionar que esta etapa ayuda a resolver muchas interrogantes sobre lo que se va a desarrollar.

El 100% de las estrategias aplicadas por los propietarios resultan eficientes, Manchay & Yovera (2021) en su investigación señala que el plan de acción se elabora basado en una hoja de ruta que permitirá conocer cuáles son las metas y objetivos trasado y que lleguen a cumplir con la implementación de la estrategia y cada una de las etapas. Pursell (2021) determina que el plan de acción se realiza una vez recopilada

la información y analizada, la cual tiene como objetivo la elaboración de las propuestas pertinentes para pasarla al momento de la acción. Por lo que se determina que esta etapa se cumple en su totalidad demostrando así que con la organización correspondientes se puede llegar a implementar dichos procesos.

El 66.67% de los propietarios si realiza el seguimiento correspondiente a los procesos implementados, Domínguez (2019) resalta en su investigación que el seguimiento de plan es un proceso continuo en el que se ira evaluando cada trabajo realizado y se determinara que acciones se tomaran si en algunas de la propuesta establecida se deban mejorar o retiran y proponer. Marciniak (2017) determina que, en la etapa del seguimiento del plan del benchmarking, tiene como objetivo vigilar que cada una de las etapas anteriores se cumplan y se establezcan de acuerdo con lo elaborado. Es por ello por lo que se concreta que en la última etapa del benchmarking juega un papel importante para que la estrategia elegida llegue a funcionar y se pueda obtener resultado en corto o largo plazo, pero los propietarios no lo consideran así ya que un 33 % no hace el seguimiento correspondiente al plan elaborado y por ende no se presentaran los resultados esperados al 100%.

VI. CONCLUSIONES

En conclusión, la mayoría de los clientes si se encuentra satisfecho con el servicio brindado por las MYPE, quien forma parte fundamental para su crecimiento y desarrollo, además también consideran que los estándares de tiempo y calidad si se cumplen en el servicio brindado por las librerías, por otro lado, el cliente considera que su servicio debería mejorar, implementando más su servicio que brinda y poder así cumplir con sus expectativas como clientes, a la vez también consideran que sus precios establecidos si van con la calidad del producto ofrecido.

Asimismo en su totalidad se identificó que los propietarios si cuenta con una organización interna en sus actividades, además la mayoría de los propietarios si planifican las metas a alcanzar año a año, teniendo en cuenta sus recursos necesarios para la satisfacción de la demanda del cliente, por otro lado, se tiene que las MYPE si cuentan con los protocolos de bioseguridad dada la coyuntura actual que se encuentra atravesando nuestro país, y como último punto de los elementos de la gestión de calidad se logró identificar que la organización cuenta con una contabilización de sus productos adquiridos para su venta, con la finalidad de llevar un orden.

Po otro lado, se llegó a determinar que la mayoría de las librerías si realizan con mucha frecuencia mejoras organizacionales, además se encontró que en su mayoría de las organizaciones si se realizan comparación con otra organizaciones ya sean estas de sus mismo rubro, con la finalidad de mejorar sus servicios y ser una organización competitiva para los demás, por otro lado los propietarios en su mayoría consideran que sus logros son mayores a los de su competencia, y finalmente las organizaciones demuestran que han tomado referencia prácticas de otras empresas con la finalidad de mejorar.

Finalmente se concluye que en su totalidad los propietarios de las MYPE si analizan las necesidades de sus clientes, además en su mayoría de los propietarios si aplican estrategias de mejora para el análisis de las necesidades del clientes, por otro lado buscan mejorar día a día aplicando estrategias de benchmarking obteniendo así la eficiencia en sus operaciones y atención al cliente, una de ellas con el trabajo en conjunto de la organización, como también el tener un seguimiento de cada actividad que se realiza en las MYPE es fundamental para el buen funcionamiento y la buena práctica de los procesos a emplear.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Implementar un estudio de mercado, con la finalidad de conocer más a fondo las necesidades del cliente y poder así cumplir al 100% con sus expectativas y lograr la fidelización de los clientes, permitiendo así que el servicio brindado genere una cadena de recomendaciones con más personas, asimismo se recomienda implementar un análisis PESTEL.
- Incentivar el control de cada una de las actividades operativas, y contar con los recursos necesarios para poder estar a la vanguardia de las nuevas tendencias las cuales los clientes siempre buscan tenerlas a su alcance y porque no cumplir con cada una de ellas, implementando estrategias tecnológicas.
- Enfatizar en el tema benchmarking competitivo, mediante estudios, que ayuden a mejorar los servicios teniendo en cuenta la información recopilada de otras organizaciones, logrando así adaptarlas con nuevas innovaciones, nuevas propuestas de trabajo o mejoramiento de esta, a través de nuevas estrategias de competitividad.
- Utilizar instrumentos de recolección de datos como por ejemplo la encuestas o la utilización de las redes sociales para la evaluación del servicio e identificar las fallas como organización, permitiendo así mantener el contacto constante con los clientes y su experiencia en las instalaciones y con el servicio recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mejías, A & Gutiérrez H & Duque, D & D'Armas M & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Venezuela: Universidad de Carabobo. 1ra Ed. Valencia obtenido de: <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>.
- Aguilar, R. (2017). "*DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA LIBRERÍA Y PAPELERÍA AGUILAR DE LA CIUDAD DE LOJA, PROVINCIA DE LOJA, PERIODO 2015*". RIOBAMBA, ECUADOR : Obtenida del Repositorio: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6290>.
- Alban, M. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL MARKETING Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS TAMBOGRANDE – PIURA, AÑO 2018*. PIURA, PERÚ: Universidad Católica Los Angeles Chimbote Obtenido del Repositorio <http://repositorio.uladech.edu.pe/>.
- Alvarado, F & Angulo, A. (2019). *Las micro y pequeñas empresas, su influencia en el crecimiento de la producción y el empleo en la Provincia Pasco 2010-2018*. Cerro de Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1796/1/T026_45869969_T.pdf.
- Alvitez, K. (2019). *MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CALIDAD Y ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA EMPRESAS DE SERVICIOS DE PIURA*. Piura: Universidad

de Piura.

Arriaga, T. (2019). *Modelo de las cinco Fuerzas de Porter* . Mexico : Universidad de

Guadalajara UDGVIRTUAL, RECUPERADO DE:

<https://www.udgvirtual.udg.mx/> .

Avegno, L & Santillan, H & Guzman, D & Encalada, G. (2018). *Análisis del benchmarking como herramienta de apoyo para la toma de decisiones de las empresas*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

Ayala, M & Garcia, K & Montes, G. (2018). *DISEÑO DE PLAN DE MARKETING DIGITAL CASO PRÁCTICO: LIBRERÍA Y PAPELERIA ROXY*. El Salvador : UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

BANCO MUNDIAL . (2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*. Washington D.C, Estados Unidos: BANCO MUNDIAL, Obtenido de: <https://www.bancomundial.org/es/home>.

Borbón, N. (2021). *"Diseñar e implementar una propuesta de buenas prácticas a partir de Benchmarking, para promover el uso de las bases de datos académicas en el SENA"*. Bucaramanga, Santander - Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia Obtenida del Repositorio: <https://repository.unad.edu.co/> .

Briones, T & Carvajal, D & Sumba, R. (2021). *Utilidad del benchmarking como estrategia de mejora empresarial* . Ecuador: Polo del conocimiento .

Calatayud, M. (2021). *ISO 9001: Beneficios de la gestión de calidad*. <https://geor.io/blog/> .

Calderón, H. (2017). *ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA BREYPA.COM.SAAR EN LA CIUDAD DE*

ESMERALDAS. ESMERALDA: Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Obtenido del Repositorio:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1181>.

Carihuasari, D. (2018). *"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO LIBRERÍA, DISTRITO DE COMERCIAL, RUBRO LIBRERÍA, DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018"*. PUCALLPA, PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Obtenido del Repositorio:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

Chulluncuy, M. (2019). *"GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO LIBRERÍA-SATIPO, 2019"*. PUCALLPA, PERÚ: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Obtenido del Repositorio:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

Churquina, J. (2021). *"DESARROLLO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA TOUR OPERADORA "ALTITUDE BIKING" EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015"*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés Obtenido del Repositorio:
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25562>.

Cordova, A & Seminario, R. (2017). *EVALUACIÓN DE RIESGO EN EL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE LIBRERÍA ANGIE EIRL, EN LA CIUDAD DE PIURA*. Piura, Perú: Universidad de Piura Obtenida del.

Cortez, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Bogotá : Editorial ICB. Obtenido: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/56053>.

- Cristofani, F. (2020). *Gestión de calidad, como implementarlo en cualquier compañía*. Argentina: ATLAS CONSULTORIAS, Obtenido de: <https://www.atlasconsultora.com/>.
- Cuba, H. (2021). *La Pandemia En El Perú Acciones, Impactos y Consecuencias del COVID-19*. Lima, Perú: Fondo Editorial Comunicacional .
- Daniel, F. (2020). *Aplicación del benchmarking en los planes de estudio e investigación formativa en el marco de la acreditación: caso de las carreras de Bibliotecología de la UNMSM y UCR*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marco, Obtenido con el repositorio: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8686>.
- Diaz, J & Deza, M & Moreno, K. (2020). *Perú: Desafíos del Desarrollo en el post COVID-19*. Perú: Banco Interamericano de Desarrollo .
- Dominguez, B. (2019). *"CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN LAS MYPE, RUBRO CABINAS DE INTERNET II ETAPA AA. HH LAS DALIAS (PIURA) AÑO 2018"*. PIURA, PERÚ: Obtenido del Repositorio: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5553/discover> .
- Escamilla, M. (2017). *Aplicacion basica de los Métodos Científicos* . Mexico: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo .
- Espinoza, E. (2018). *La Hipótesis en la Investigación*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Espinoza, M. (2019). *Benchmarking, ¿cómo y de dónde?: una revisión sistemática de la literatura*. Revista Espacios .
- Fernandez, A. (2018). *"Análisis Del Posicionamiento En La Librería Bazar Jazbel*

- Elizabeth En Pueblo Joven Villa El Progreso – Chiclayo*”. Chiclayo, Perú: Universidad Tecnológica Del Perú Obtenido del Repositorio: <https://repositorio.utp.edu.pe/browse?type=title>.
- Flores, A. (2017). *APLICACIÓN DEL MÉTODO DE LAS “5M” PARA DETERMINAR LAS POSIBLES CAUSAS DE UN PROBLEMA EN UN TALLER AUTOMOTRIZ*. Guayaquil, Ecuador : Universidad Internacioanl del Ecuador UIDE.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* . Huancayo, Perú: Universidad Continental .
- García, L. (2017). *Empresas Peruanas Que usan Benchmarking* . Perú: SCRIBD recuperado de : <https://es.scribd.com/document/364547716/Empresas-Peruanas-Que-Usan-Benchmarking> .
- Gomez, R & Gonzales, V. (2020). *BENCHMARKING “Luchar por ser el mejor de los mejores”*. España: Universidad de La Laguna Campus de Guajara.
- Hernández, C & Cano, M. (2017). *LA IMPORTANCIA DEL BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LAS ORGANIZACIONES* . Mexico: Universidad de Veracruz. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04ca201702.pdf>.
- Hernández, H & Barrios,I & Martinez,D. (2018). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* . Colombia : Universidad libre Colombia.
- Manchay, D & Yovera, D. (2021). *Estrategias de marketing mix para mejorar las ventas de la librería Negociaciones Manchay, Amazonas 2020*. CHICLAYO, PERÚ: Universidad Cesar Vallejo Obtenido del Repositorio:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/>.

Marciniak, R. (2017). *El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Martinez, L. (2018). "*CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018*". PIURA, PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote
Obtenido del Repositorio: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

Mejia, A. &. (2018). *Gestión de la Calidad*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

Pintado, M. (2019). "*CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MYPE COMERCIALES RUBRO LIBRERÍAS EN LAS LOMAS AÑO 2019*". PIURA, PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote
Obtenido del Repositorio: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

Pursell, S. (2021). *¿Qué es el benchmarking y qué tipos existen?* 2021: HUBSPOT
Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/benchmarking>.

Rojas, L. (2021). "*Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo para la Gestión de Calidad en las Mypes, sector comercio, rubro Librerías del Distrito de Molinos, Provincia de Pachitea-Huánuco, 2021*". HUÁNUCO, PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote
Obtenido del Repositorio: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

Romero, K. (2019). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa*. Venezuela : Revista Virtual Pro
Obtenido del sitio Virtual: <https://www.virtualpro.co/>.

Romero, W & Rincon, G. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PAPELES PRIMAVERA S.A. Bogota: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.

Sanchez, B. (2017). *Las MYPES en Perú: Su Importancia y Propuesta Tributaria*. Lima, Perú : Universidad de Lima.

Santos, L & Calderón, M & Rodriguez, L. (2020). *METODOLOGÍA CONTRIBUYENTE A LA FORMACIÓN CIENTÍFICO INVESTIGATIVA PARA EL USO DE MÉTODOS ESTADÍSTICOS EN INVESTIGACIONES PEDAGÓGICAS*. Cuba : Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”.

Seminario, R. (2021). *LA PANDEMIA DE LA COVID-19 Y SU IMPACTO ECONÓMICO, SOCIAL Y SALUD*. Perú: AGORA REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Recuperado de: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/160/120>.

Sernaqué, M. (2018). *"CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y MARKETING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL DISTRITO LA UNIÓN (PIURA), AÑO 2017"*. PIURA, PERÚ: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Obtenido del Repositorio: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>.

SGP, S. D. (2021). *Gestión de Calidad en el Perú Avances y Agenda Futura*. Lima, Perú: Preciso Agencia de Contenidos.

ULADECH. (2021). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 003*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles Chimbote (ULADECH).

VECDIS. (2021). *Analisis PESTEL*. España: Vecdis Tecnogestion Recuperado de:
<https://vecdis.es/wp-content/uploads/2021/05/PESTEL-ANA%CC%81LISIS-1.pdf> .

Vela, C. (2021). *MEJORA DE LOS PROCESOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS (EBOOKS, AUDIOLIBROS E IMPRESIÓN BAJO DEMANDA) EN LAS EDITORIALES INDEPENDIENTES DEL PERÚ*. LIMA, PERÚ: Universidad del Pacifico Obtenido del Respositorio: <https://repositorio.up.edu.pe/> .

ANEXOS


Anexo 01: Cronogramas de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N o	Actividades	Año 2020				Año 2021								Año 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración 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 o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
1. Impresiones	5.00	1	s/5.00
2. Fotocopias	5.00	1	s/5.00
3. Empastado	10.00	1	s/10.00
4. Papel bond a-4	10.00	1	s/10.00
5. Lapiceros	5.00	1	s/5.00
Servicios			
1. Uso del Turnitin	50	2	s/100
Sub Total			s/135
Gastos de viaje			
2. Pasajes para recolectar información	S/40.00	1	s/40.00
Sub total			s/40.00
Total de presupuesto desembolsable			s/175
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Servicio			
3. Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	s/120.00
4. Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	s/70.00
5. Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	s/160.00
6. Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	s/50.00
Sub total			s/400.00
Recurso humano			
1. Asesoría personalizada (5 horas por semana)		4	s/252.00
Sub total			s/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			s/652.00
Total (S/.)			s/827

Anexo 03: Consentimiento Informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA - PIURA, AÑO 2021", y es dirigido por CAMPOS PALACIOS, CORINA ROXHIBEL investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba – Piura, año 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

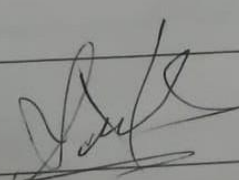
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de texto. Si desea, también podrá escribir al correo corinacampos99@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: 17-05-21

Correo electrónico: _____

Firma del Participante:  _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA - PIURA, AÑO 2021", y es dirigido por CAMPOS PALACIOS, CORINA ROXHIBEL investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba – Piura, año 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

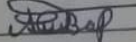
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de texto. Si desea, también podrá escribir al correo corinacampos99@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del Participante:  _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA - PIURA, AÑO 2021", y es dirigido por CAMPOS PALACIOS, CORINA ROXHIBEL investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

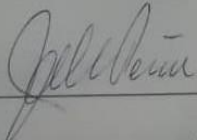
El propósito de la investigación es: Determinar las características de gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba – Piura, año 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de texto. Si desea, también podrá escribir al correo corinacampos99@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: 17/05/21

Correo electrónico: _____

Firma del Participante: 

Anexo 04: Autorización

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 05 de abril del 2021

Señor (as):

Propietario o representante de la MYPE

Yo: CAMPOS PALACIOS Corina Roxhibel, Identificada con DNI N° 72022786, estudiante de la carrera de Administración, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH, filial Piura, con código de estudiante N° 0811172471, me dirijo a Ud. y con el debido respeto me presente y expongo lo siguiente:

Que, recurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi tesis de Investigación titulada “Gestión de Calidad y Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el distrito de Huancabamba – Piura, año 2021”, para de esa manera obtener mi grado de licenciada en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y utilizada exclusivamente para fines académicos.



Campos Palacios Corina
DNI: 72022786

Señor (as)

Anexo 05: Cuestionario

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día! Se le invita a participar de una encuesta, esta ha sido realizada por un estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de recolectar información para una investigación denominada “Gestión de calidad y Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el Distrito de Huancabamba, Piura, año 2021”. La cual tiene como objetivo general “Analizar las características de la gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el Distrito de Huancabamba, Piura, año 2021”. Los datos que se recolectarán serán anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos. A continuación, se presentarán una serie de preguntas las que deberá responder según su criterio marcando con una equis (X) algunas de las opciones. Se le agradece su participación en esta encuesta virtual.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Edad: _____

Género: _____

1. Gestión de Calidad

1. ¿El servicio brindado satisface su expectativa?
a) Si b) No
2. ¿El servicio que brinda la librería cumple con los estándares de tiempo, calidad y costos?
a) Si b) No
3. ¿Usted recomendaría a amigos o familiares a recurrir a esta librería?
a) Si b) No

4. ¿Cree usted que la librería debe mejorar sus servicios?
- a) Si b) No
5. ¿Considera usted que las librerías en Huancabamba se encuentran bien implementadas?
- a) Si b) No
6. ¿Considera usted que el precio de los productos se adecua a la calidad del producto?
- a) Si b) No

CUESTIONARIO PARA LOS PROPIETARIOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

¡Buen día! Se le invita a participar de una encuesta, esta ha sido realizada por un estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de recolectar información para una investigación denominada “Gestión de calidad y Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el Distrito de Huancabamba, Piura, año 2021”. La cual tiene como objetivo general “Analizar las características de la gestión de calidad y el Benchmarking en las MYPE rubro librerías, en el Distrito de Huancabamba, Piura, año 2021”. Los datos que se recolectarán serán anónimos y se utilizarán únicamente con fines académicos. A continuación, se presentarán una serie de preguntas las que deberá responder según su criterio marcando con una equis (X) algunas de las opciones. Se le agradece su participación en esta encuesta virtual.

DATOS DEL PARTICIPANTE

Edad: _____

Género: _____

1. GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cuenta la librería con una organización interna?
a) Si b) No
2. ¿Planifica usted las metas a alcanzar año a año?
a) Si b) No
3. ¿La librería cuenta con los recursos necesarios para satisfacer la demanda del cliente?
a) Si b) No
4. ¿Cuenta la organización con los protocolos de bioseguridad?
a) Si b) No

5. ¿Los procedimientos que realiza la empresa para la adquisición de productos están contabilizados?
a) Si b) No

6. BENCHMARKING

1. ¿Con qué frecuencia realiza usted mejoras organizacionales?
a) Si b) No
2. ¿Usted ha comparado sus servicios con alguna otra organización competitiva?
a) Si b) No
3. ¿Cree usted que sus logros son mayores a los de su competencia?
a) Si b) No
4. ¿Ha tomado referencia alguna practica de una empresa exitosa?
a) Si b) No
5. ¿Analiza usted las necesidades del cliente?
a) Si b) No
6. ¿Aplica usted alguna estrategia de mejora para analizar las necesidades del cliente?
a) Si b) No
7. ¿Al analizar las necesidades del cliente busca usted mejorar tomando como referencias las propuestas de mejora de otra organización?
a) Si b) No
8. ¿Sus estrategias aplicadas en la organización son eficientes?
a) Si b) No
9. ¿Realiza usted el seguimiento correspondiente a todos los procesos que se realizan en la organización?
a) Si b) No

Anexo 06: Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO, identificado con DNI N° 02786302

MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA por medio de este presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA – PIURA AÑO 2021”** que se encuentra realizado.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura. 05 de Abril de 2021



Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del informante (experto): **ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO**

1.2 Grado Académico: **MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

1.3 Profesión: **LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

1.4 Institución donde labora: **CETURGHPERU - SENATI**

1.5 Cargo que desempeña: **DOCENTE**

1.6 Denominación del instrumento: **CUESTIONARIO**

1.7 Autor del Instrumento: **CORINA ROXHIBEL CAMPOS PALACIOS**

1.8 Carrera: **ADMINISTRACIÓN**

II. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes a la variable: **Gestión de Calidad**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿El servicio brindado satisface su expectativa?	X		X		X		
2. ¿El servicio que brinda la librería cumple con los estándares de tiempo calidad y costo?	X		X		X		
3. ¿Usted recomendaría a amigos o familiares acudir a esta librería?	X		X		X		



Mg. Arica Clavijo Sotelo Escobedo
DNI: 02786302
CLAD 06246

4. ¿Cree usted que la librería deber mejorar sus servicios?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que las librerías en HBBA se encuentran bien implementadas?	X		X		X		
6. ¿Considera usted que el precio de los productos se adecúa a la calidad del producto?	X		X		X		
Dimensión 2: Elementos							
1. ¿Cuenta la librería con una organización interna?	X		X		X		
2. ¿Planifica usted las metas a alcanzar año a año?	X		X		X		
3. ¿La librería cuenta con los recursos necesarios para satisfacer la demanda del cliente?	X		X		X		
4. ¿Cuenta la organización con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
5. ¿Los procedimientos que realiza la empresa para la adquisición de productos están contabilizados?	X		X		X		


 M. Alicia Campo Sector Otazú
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems correspondientes a la variable: Benchmarking

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	E1						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tipos							
1. ¿Con que frecuencia realiza usted mejoras organizacionales?	X		X		X		
2. ¿Usted ha comparado sus servicios con alguna otra organización competitiva?	X		X		X		
3. ¿Cree usted que sus logros son mayores a los de su competencia?	X		X		X		
4. ¿ha tomado referencia alguna practica de una empresa exitosa?	X		X		X		
Dimensión 2: Etapas							
1. ¿Analiza usted las necesidades del cliente?	X		X		X		
2. ¿Aplica usted alguna estrategia de mejora para analizar las necesidades del cliente?	X		X		X		
3. ¿Al analizar las necesidades del cliente busca usted mejorar tomando como referencias las propuestas de mejora de otra organización?	X		X		X		
4. ¿Sus estrategias aplicadas en la organización son eficientes?	X		X		X		
5. ¿Realiza usted el seguimiento correspondiente a todos los procesos que se realizan en la organización?	X		X		X		


 M. Alicia Campo Sector Otazú
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Eduardo Calle Pasapera, identificado con DNI 03319318, MAGISTER EN ADMINISTRACION, por medio de este presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA – PIURA AÑO 2021"** que se encuentra realizado.

Piura. 05 de Abril de 2021



Mg. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg. 15907

SELLO Y FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del informante (experto): Carlos Eduardo Calle Pasapera.

1.2 Grado Académico: Maestro en Administración.

1.3 Profesión: Licenciado en Administración.

1.4 Institución donde labora: Independiente.

1.5 Cargo que desempeña: Asesor de Empresas.

1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.7 Autor del Instrumento: CORINA ROXHIBEL CAMPOS PALACIOS

1.8 Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes a la variable: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿El servicio brindado satisface su expectativa?	X		X		X		
2. ¿El servicio que brinda la librería cumple con los estándares de tiempo calidad y costo?	X		X		X		
3. ¿Usted recomendaría a amigos o familiares acudir a esta librería?	X		X		X		
4. ¿Cree usted que la librería deber mejorar sus servicios?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que las librerías en HBBA se	X		X		X		


 Ing. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Rnc- 1897

encuentran bien implementadas?						
6. ¿Considera usted que el precio de los productos se adecúa a la calidad del producto?	X		X		X	
Dimensión 2: Elementos						
1. ¿Cuenta la librería con una organización interna?	X		X		X	
2. ¿Planifica usted las metas a alcanzar año a año?	X		X		X	
3. ¿La librería cuenta con los recursos necesarios para satisfacer la demanda del cliente?	X		X		X	
4. ¿Cuenta la organización con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X	
5. ¿Los procedimientos que realiza la empresa para la adquisición de productos están contabilizados?	X		X		X	

Ítems correspondientes a la variable: Benchmarking

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tipos							
1. ¿Con que frecuencia realiza usted mejoras organizacionales?	X		X		X		
2. ¿Usted ha comparado sus servicios con alguna otra organización competitiva?	X		X		X		
3. Cree usted que sus logros son mayores a los de su competencia	X		X		X		
4. ha tomado referencia alguna práctica de una empresa exitosa	X		X		X		
Dimensión 2: Etapas							


 Mgr. Carlos E. Colla Posteporo
 ADMA. EMPRESAS
 Rev. 1998

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914

MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL por medio de este presente hago constatar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: CAMPOS PALACIOS CORINA ROXHIBEL a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BENCHMARKING EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS, EN EL DISTRITO DE HUANCABAMBA – PIURA AÑO 2021"** que se encuentra realizado.

Piura. 05 de Abril de 2021


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

SELLO Y FIRMA

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante (experto): **Silva Juárez Raquel**
- 1.2 Grado Académico: **Magister en Gerencia Empresarial**
- 1.3 Profesión: **Licenciada en Ciencias Administrativas**
- 1.4 Institución donde labora: **Universidad Nacional de Frontera**
- 1.5 Cargo que desempeña: **Docente Investigador**
- 1.6 Denominación del instrumento: **CUESTIONARIO**
- 1.7 Autor del Instrumento: **CORINA ROXHIBEL CAMPOS PALACIOS**
- 1.8 Carrera: **ADMINISTRACIÓN**

II. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes a la variable: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿El servicio brindado satisface su expectativa?	X		X		X		
2. ¿El servicio que brinda la librería cumple con los estándares de tiempo calidad y costo?	X		X		X		
3. ¿Usted recomendaría a amigos o familiares acudir a esta librería?	X		X		X		
4. ¿Cree usted que la librería deber mejorar sus servicios?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que las librerías en HBBA se encuentran bien implementadas?	X		X		X		


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 C.I. AD-01899

6. ¿Considera usted que el precio de los productos se adecúa a la calidad del producto?	X		X		X		
Dimensión 2: Elementos							
1. ¿Cuenta la librería con una organización interna?	X		X		X		
2. ¿Planifica usted las metas a alcanzar año a año?							
3. ¿La librería cuenta con los recursos necesarios para satisfacer la demanda del cliente?	X		X		X		
4. ¿Cuenta la organización con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
5. ¿Los procedimientos que realiza la empresa para la adquisición de productos están contabilizados?	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: Benchmarking

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tipos							
1. ¿Con que frecuencia realiza usted mejoras organizacionales?	X		X		X		
2. ¿Usted ha comparado sus servicios con alguna otra organización competitiva?	X		X		X		
3. Cree usted que sus logros son mayores a los de su competencia	X		X		X		


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

4. ha tomado referencia alguna practica de una empresa exitosa	X		X		X		
Dimensión 2: Etapas							
1. ¿Analiza usted las necesidades del cliente?	X		X		X		
2. ¿Aplica usted alguna estrategia de mejora para analizar las necesidades del cliente?	X		X		X		
3. ¿Al analizar las necesidades del cliente busca usted mejorar tomando como referencias las propuestas de mejora de otra organización?	X		X		X		
4. ¿Sus estrategias aplicadas en la organización son eficientes?	X		X		X		
5. ¿Realiza usted el seguimiento correspondiente a todos los procesos que se realizan en la organización?	X		X		X		



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

Anexo 7: Hoja de tabulación

Características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en la MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Satisfacción de la expectativa del cliente	Si	 	45	66.00
	No	 	23	34.00
	Total	 	68	100.00
Cumplimiento de los estándares de tiempo y calidad en la librería	Si	 	50	74.00
	No		18	26.00
	Total	 	68	100.00
Recomendación de la librería a amigos y familiares	Si	 	55	81.00
	No		13	19.00
	Total	 	68	100.00
Mejoras en los servicios que brindan las librerías	Si	 	47	69.00
	No	 	21	31.00
	Total	 	68	100.00
Buena implementación de las librerías en Huancabamba	Si	 	39	57.00
	No	 	29	43.00
	Total	 	68	100.00
Los precios de acuerdo con la calidad del producto	Si	 	41	60.00
	No	 	27	40.00
	Total	 	68	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Organización interna de las librerías	Si	III	3	100.00
	No	—	0	0.00
	Total	III	3	100.00
Planificación de metas a alcanzar año a año	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00
Recursos necesarios para la satisfacción de la demanda del cliente	Si	III	3	100.00
	No	—	0	0.00
	Total	III	3	100.00
Protocolos de bioseguridad en las librerías	Si	III	3	100.00
	No	—	0	0.00
	Total	III	3	100.00
Procedimientos para la adquisición y contabilización de los productos	Si	III	3	100.00
	No	—	—	0.00
	Total	III	3	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de los tipos del Benchmarking en las MYPErubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Frecuencia de mejoras organizacionales	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00
Comparación de los servicios con otras organizaciones competitivas	Si	I	1	33.00
	No	II	2	67.00
	Total	III	3	100.00
Logros mayores a los de la competencia	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00
Referencias de prácticas de una empresa exitosa	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00

Nota: Elaboración propia

Características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Analices de las necesidades del cliente	Si	III	3	100.00
	No	—	0	0.00
	Total	III	3	100.00
Aplicación de estrategias de mejora para el analices de las necesidades del cliente	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00
Análisis del cliente y búsqueda de mejoras bajo la referencia de propuestas de otras organizaciones.	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00
Eficiencia de las estrategias aplicadas en la organización	Si	III	3	100.00
	No	—	0	0.00
	Total	III	3	100.00
Seguimiento de los procesos realizados en la organización	Si	II	2	67.00
	No	I	1	33.00
	Total	III	3	100.00

Nota: Elaboración propia

Anexo 8: Figuras

Características de los beneficios de la gestión de calidad desde la perspectiva de los clientes en las MYPE Rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021

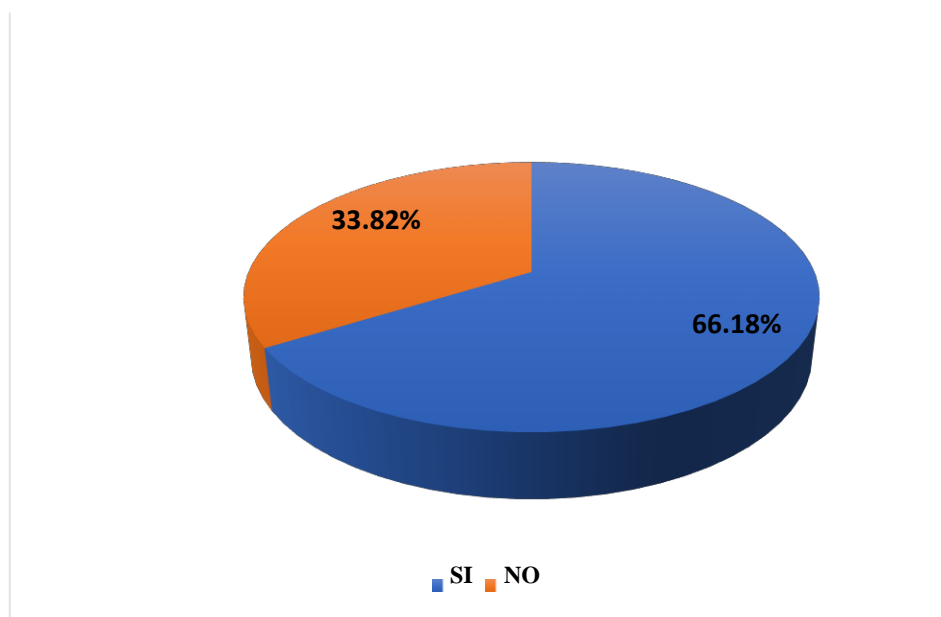


Figura 1: Satisfacción de la expectativa del cliente
Fuente. Tabla1

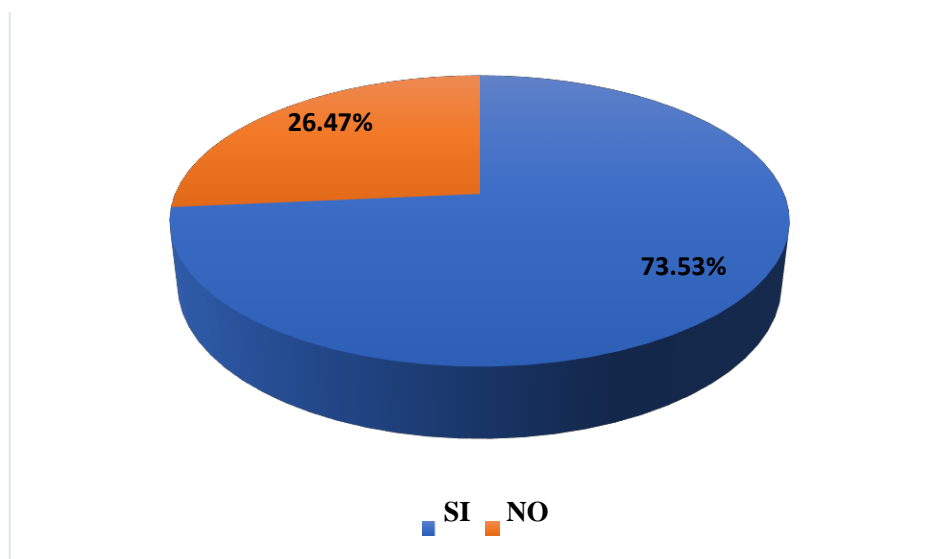


Figura 2: Cumplimiento de los estándares de tiempo y calidad en la librería
Fuente. Tabla1

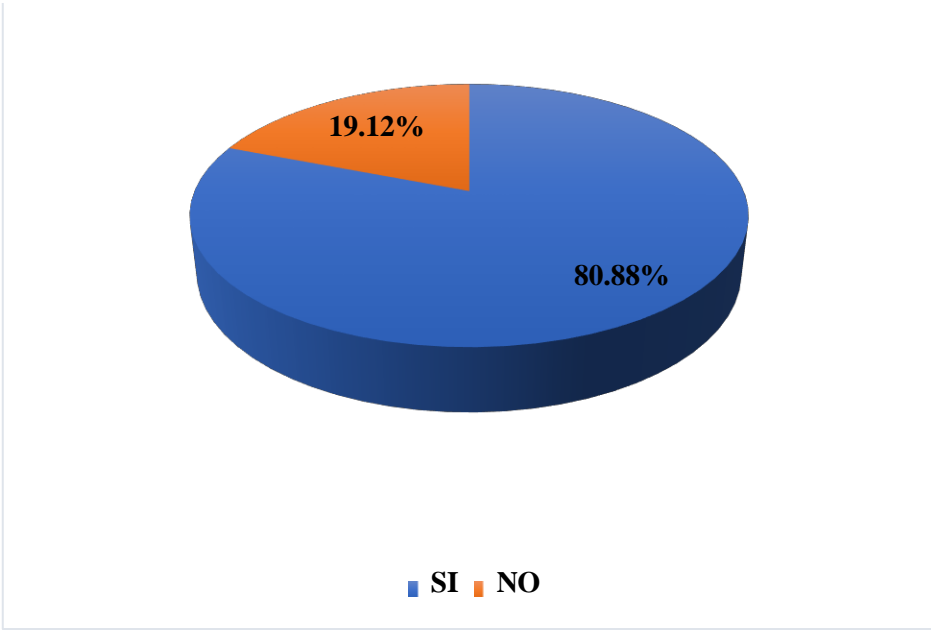


Figura 3: Recomendación de la librería a amigos y familiares
Fuente. Tabla1

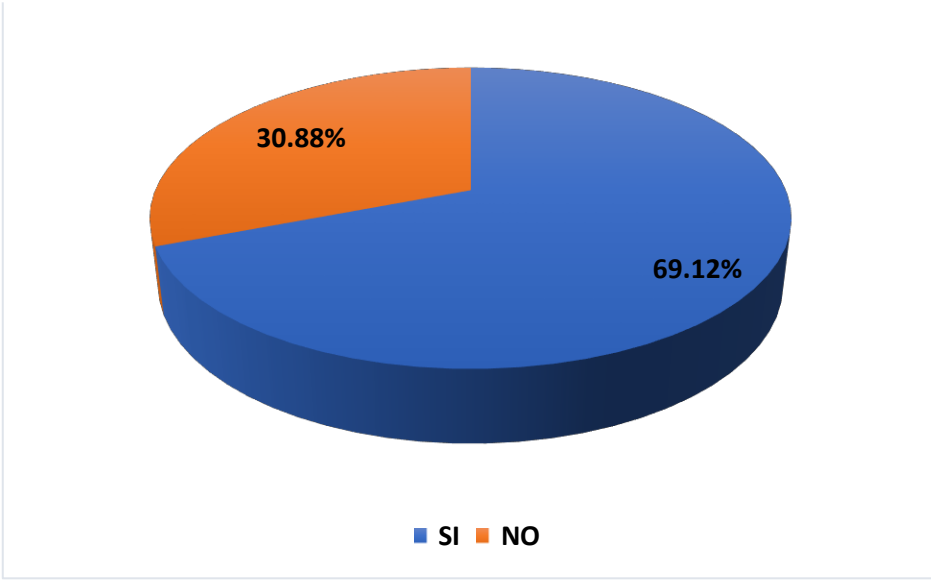


Figura 4 : Mejoras en los servicios que brindan las librerías
Fuente. Tabla1

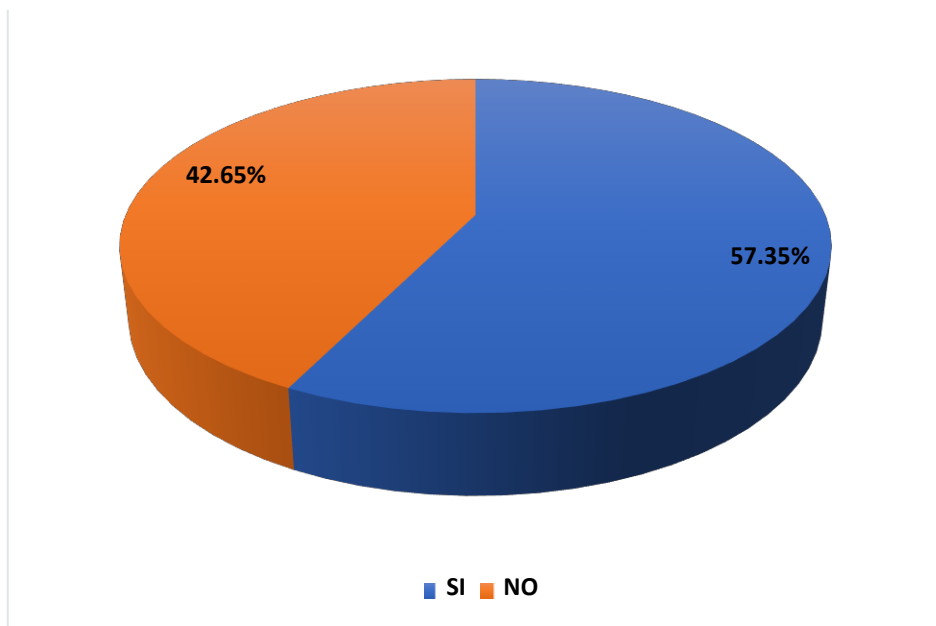


Figura 5 : Buena implementación de las librerías en Huancabamba
Fuente. Tabla 1

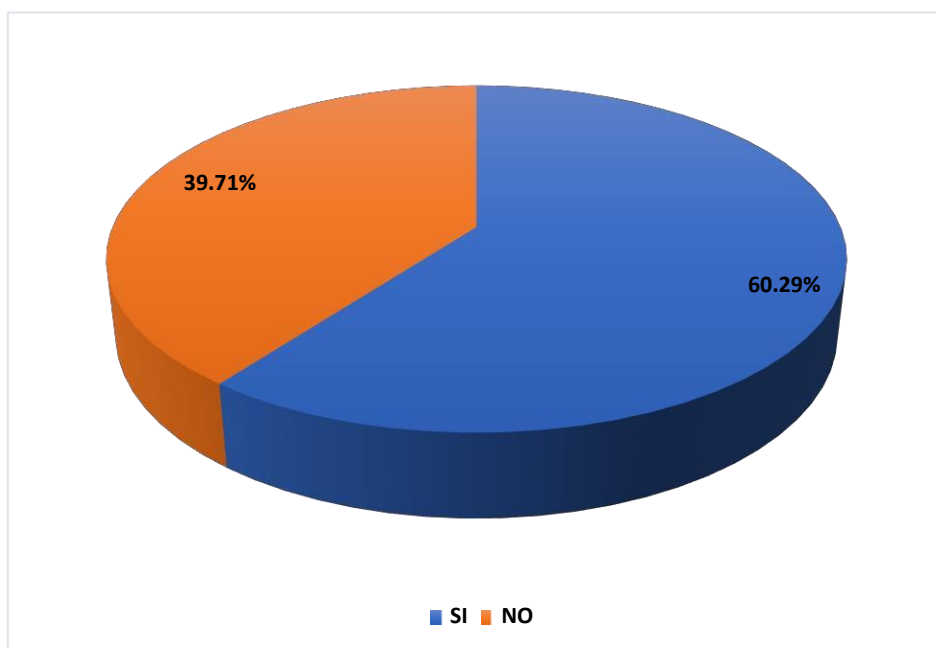


Figura 6 : Los precios de acuerdo con la calidad del producto
Fuente. Tabla 1

Características de los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

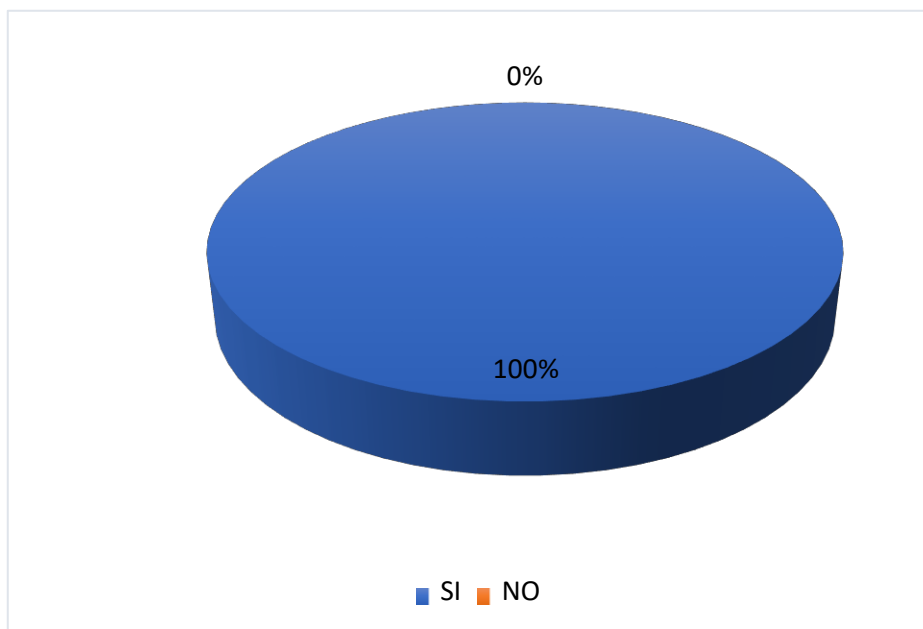


Figura 7 : Organización interna de las librerías
Fuente. Tabla 2

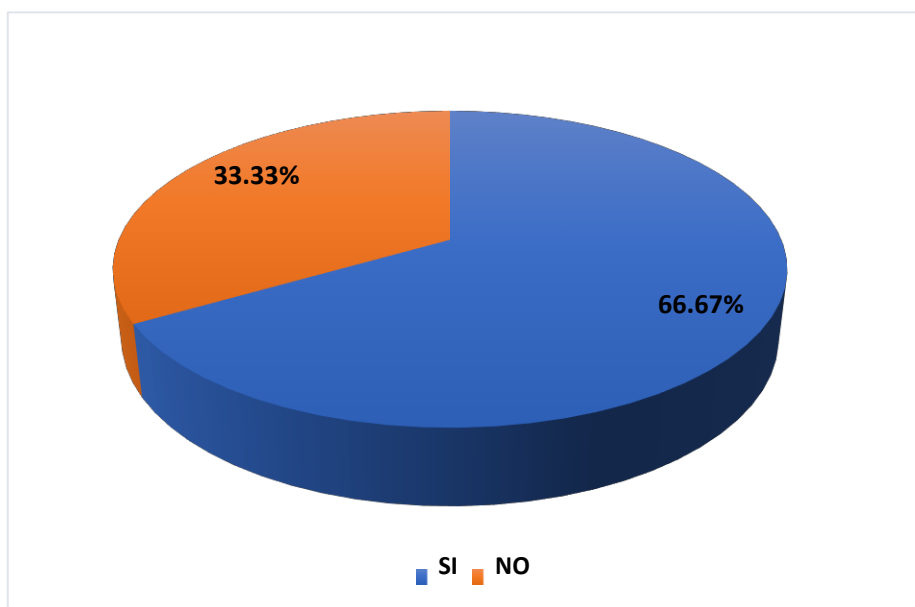


Figura 8: Planificación de metas a alcanzar año a año
Fuente. Tabla 2

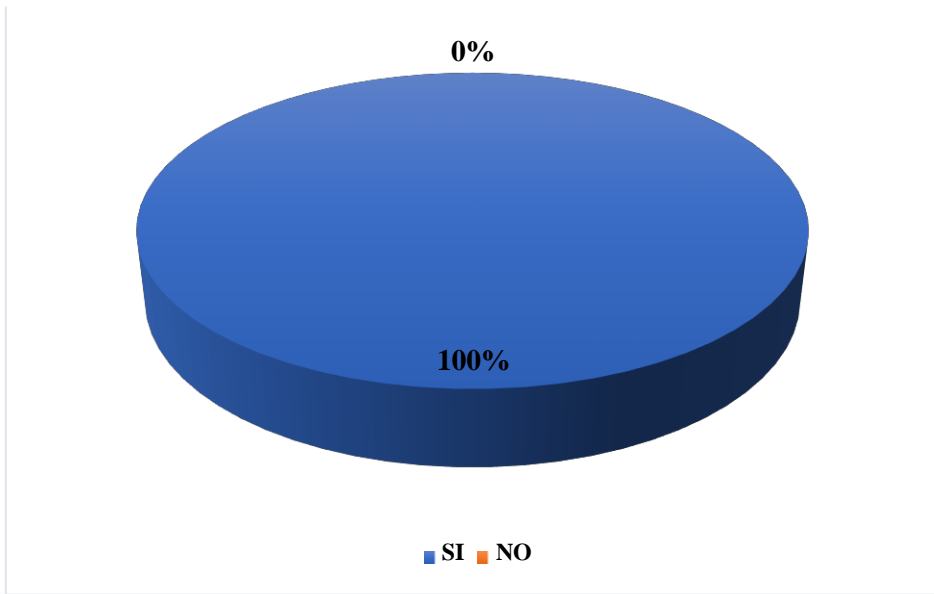


Figura 9 : Recursos necesarios para la satisfacción de la demanda
Fuente. Tabla 2

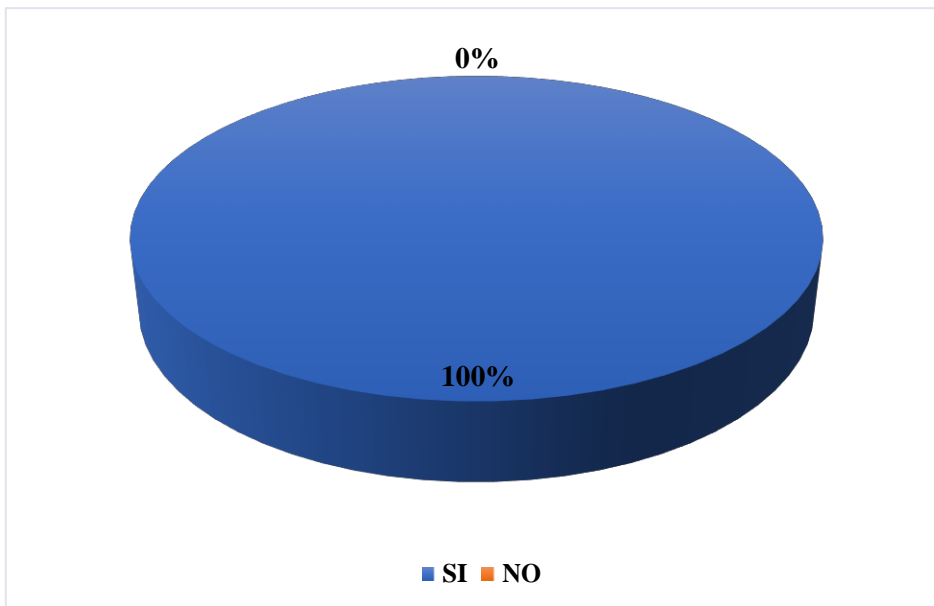


Figura 10 : Protocolos de bioseguridad en las librerías
Fuente. Tabla 2

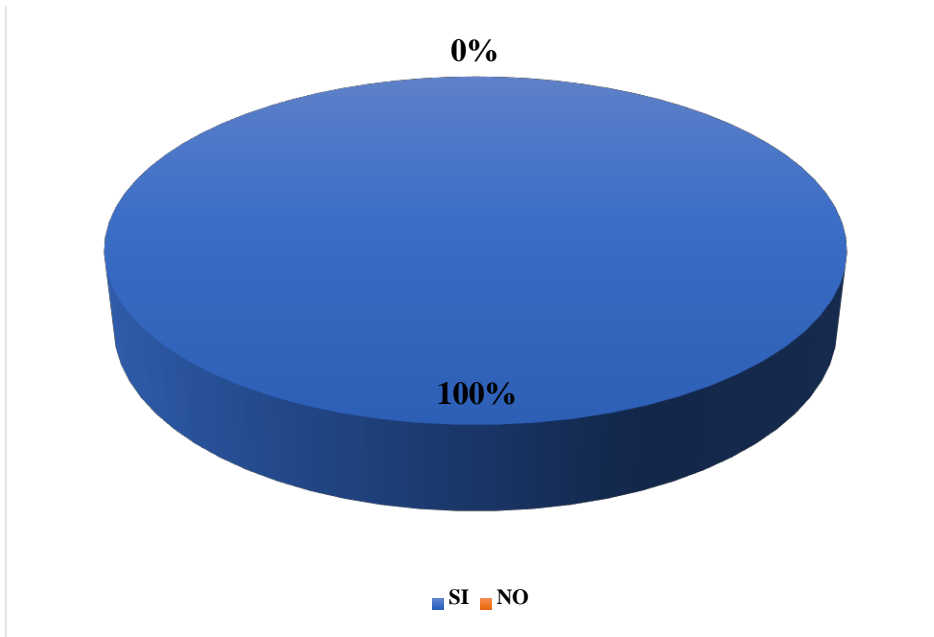


Figura 11: Procedimientos para la adquisición y contabilización de los productos
Fuente. Tabla 2

Características de los tipos del Benchmarking en las MYPERubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura, Año 2021.

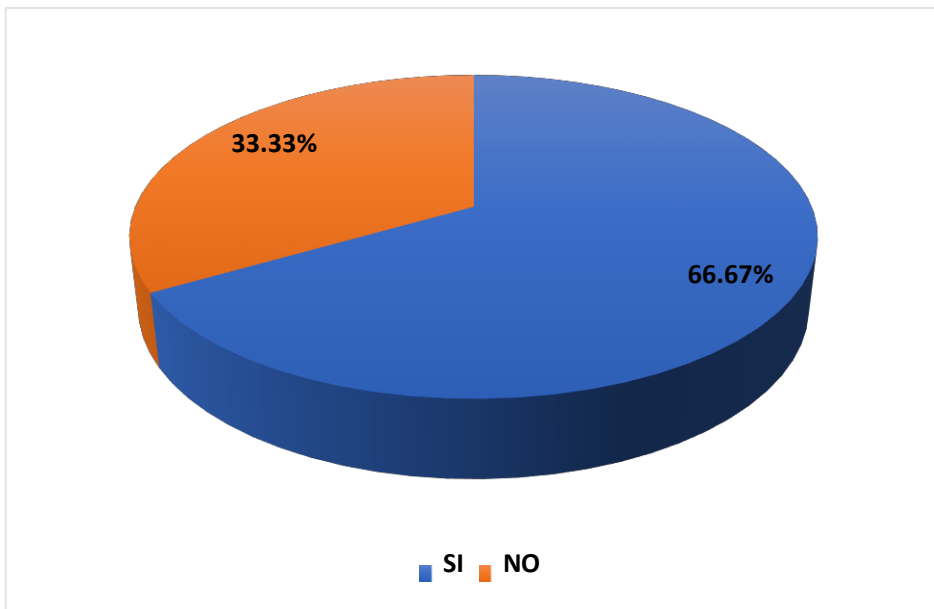


Figura 12 : Frecuencia de mejoras organizacionales
Fuente. Tabla 3

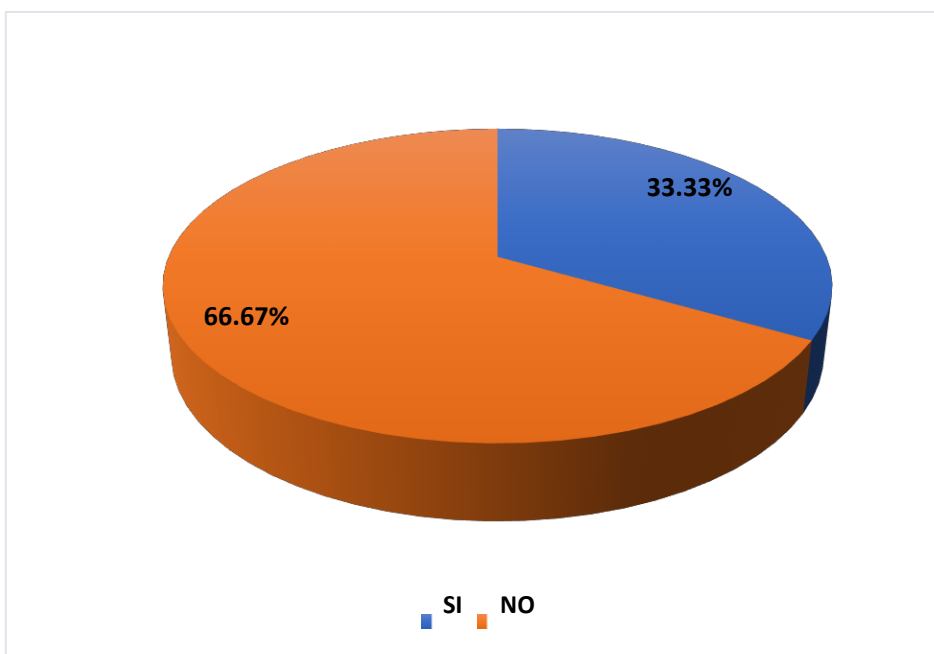


Figura 13: Comparación de los servicios con otras organizaciones competitivas
Fuente. Tabla 3

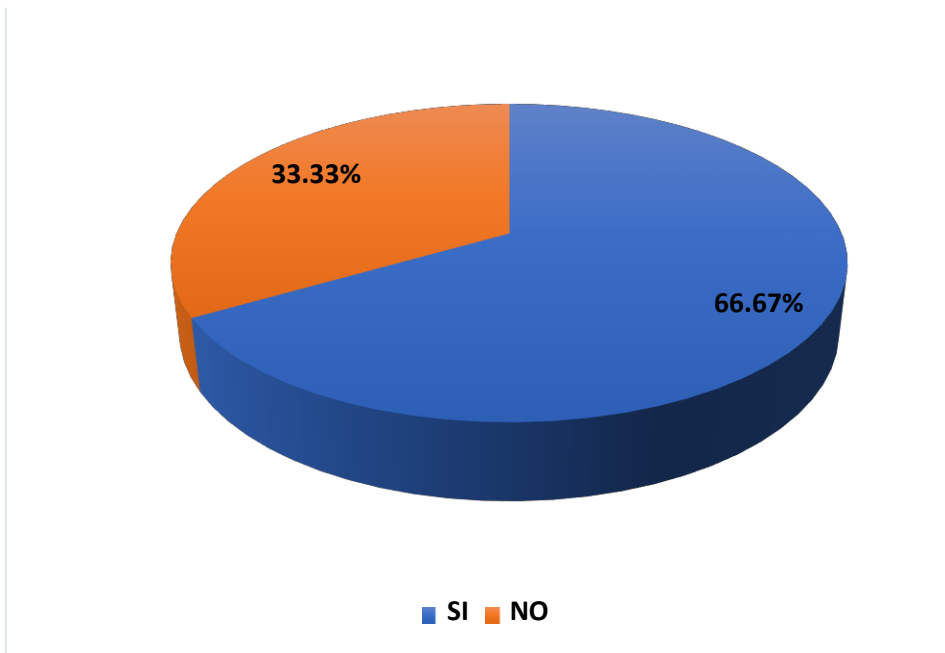


Figura 14 : Logros mayores a los de la competencia
Fuente. Tabla 3

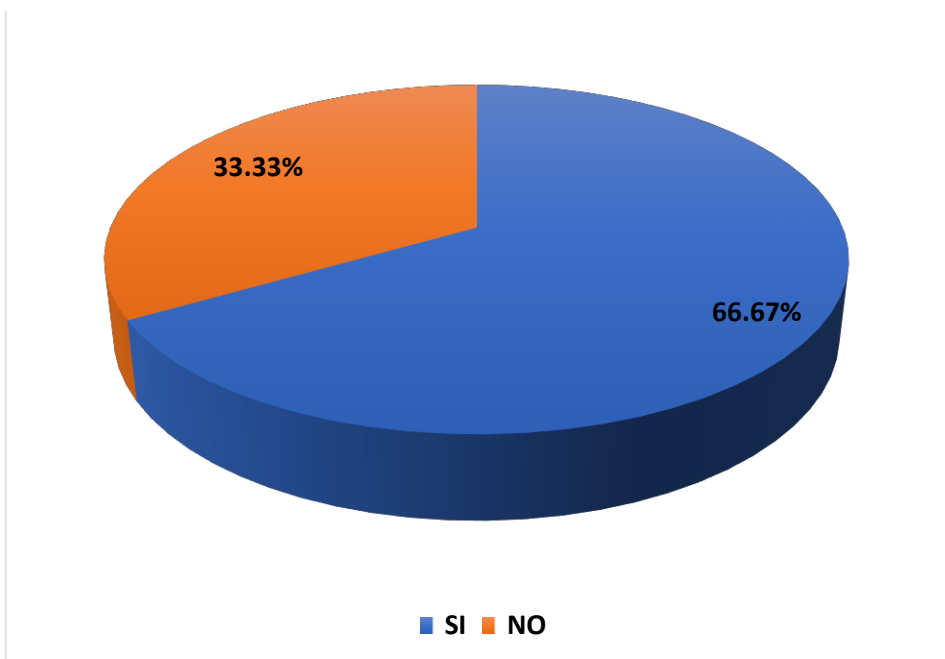


Figura 15: Referencia de prácticas de una empresa exitosa
Fuente. Tabla 3

Características de las etapas del Benchmarking en las MYPE rubro Librerías, en el Distrito de Huancabamba – Piura año 2021.

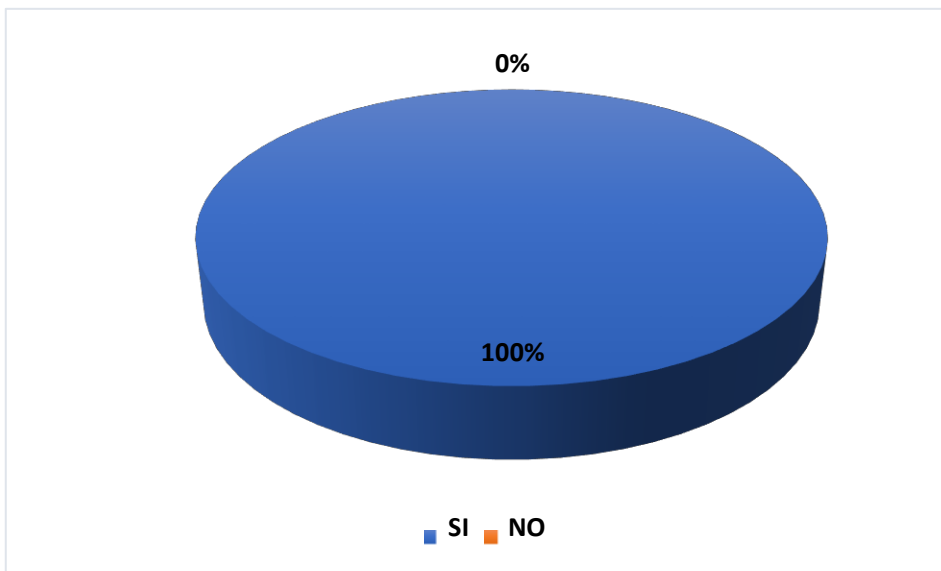


Figura 16 : Analices de las necesidades del cliente
Fuente. Tabla 4

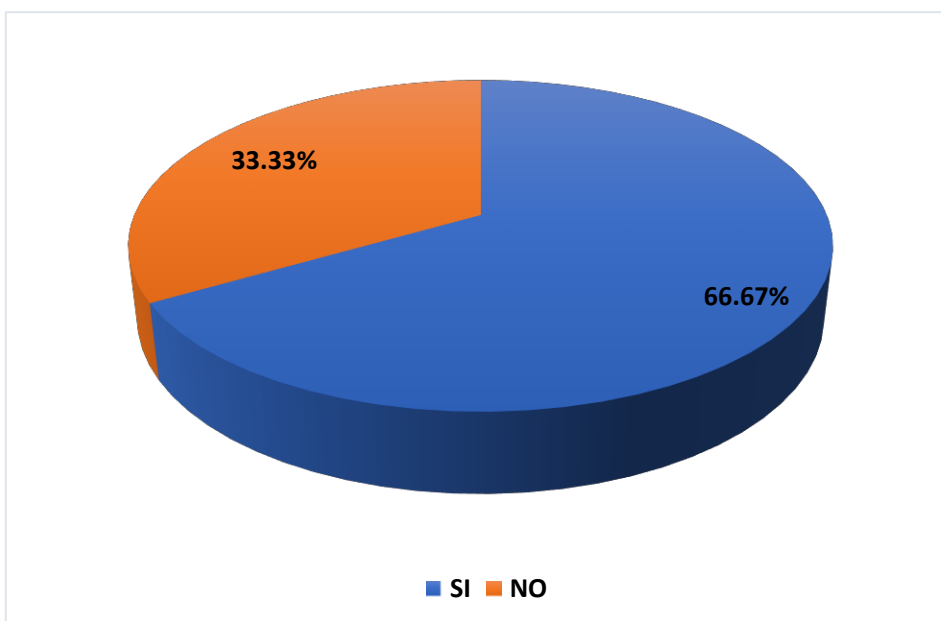


Figura 17: Aplicación de estrategias de mejora para el analices de las necesidades del cliente.
Fuente. Tabla 4

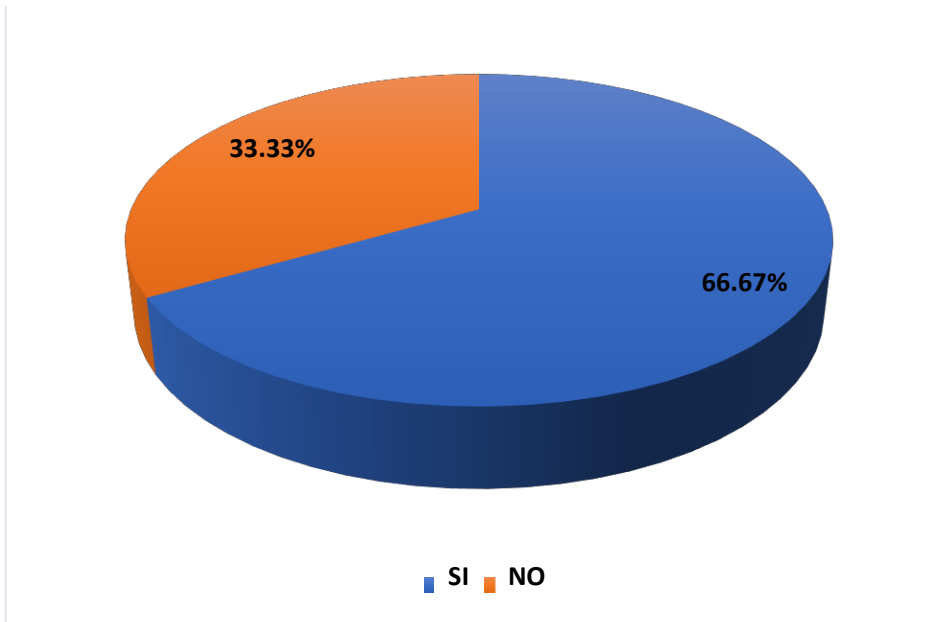


Figura 18: Analices del cliente y búsqueda de mejoras bajo la referencia de propuestas de otras organizaciones.

Fuente. Tabla 4

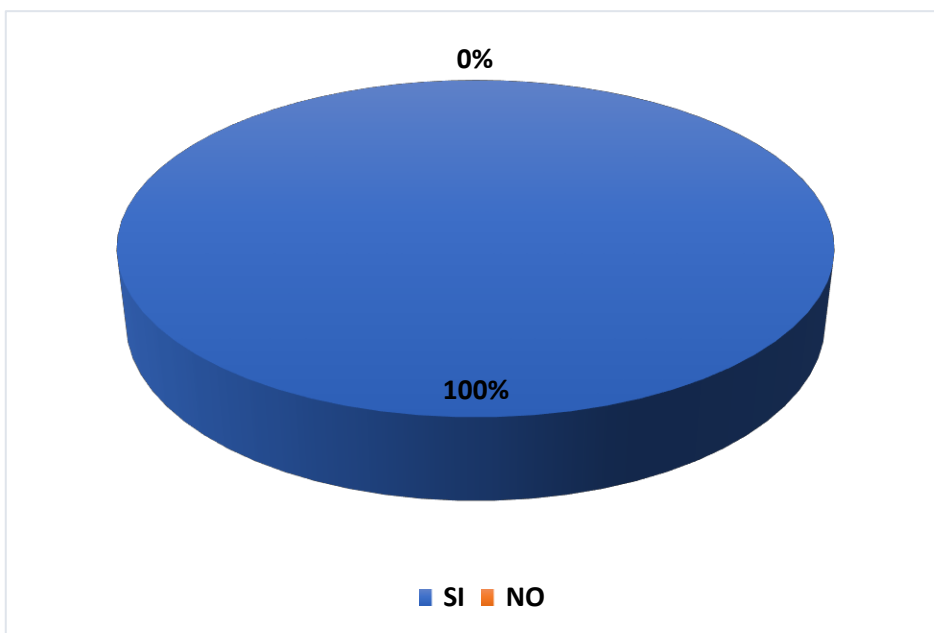


Figura 19: Eficiencia de las estrategias aplicadas en la organización

Fuente. Tabla 4

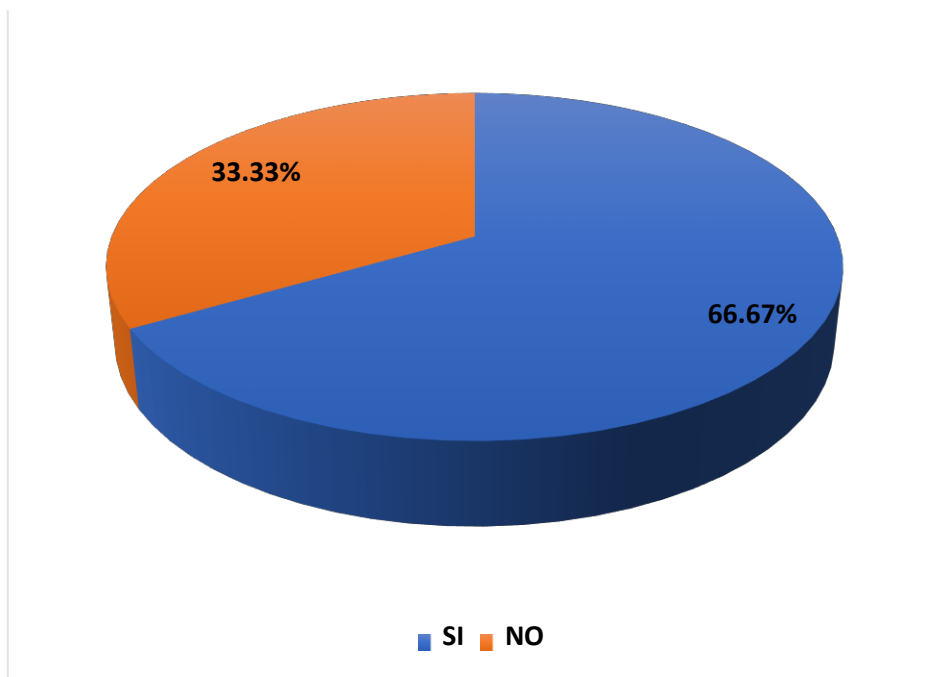


Figura 20: Seguimiento de los procesos realizados en la organización
Fuente. Tabla 4