



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL BENCHMARKING
EN LAS MYPES, RUBRO RESTAURANTES, CASO
MARISQUERÍA BATATA, DISTRITO ANDRÉS
AVELINO CÁCERES, AYACUCHO, 2021

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

AUTOR

YANASUPO LAPA, RAUL
ORCID 0000-0002-9784-1484

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Yanasupo Lapa, Raul
CÓDIGO ORCID 0000-0002-9784-1484
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,
Ayacucho, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Diaz, 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 Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidenta

Mgtr Rosillo de Purizaca, María Del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminarme en este camino de la vida, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por abrirme sus puertas para formar parte de esta casa de estudios.

También a los docentes que han sido importantes para mi formación profesional, a mi asesora, quien ha sido mi guía lo que ha permitido desarrollar de manera correcta la siguiente tesis de investigación.

Mi agradecimiento también al gerente de la Empresa, Rimald Prado Obregón, por aceptarme realizar mi tesis dentro de la prestigiosa Empresa, Marisquería Batata.

Para finalizar agradecerles a todos mis compañeros de clases por su apoyo moral, por impartir sus conocimientos para seguir adelante en mi carrera profesional.

DEDICATORIA

En primer momento, a mi familia por su apoyo incondicional durante los tiempos de mi formación profesional, a pesar de las vicisitudes de la pandemia, siempre estaban conmigo.

y en especial a mis padres, por brindarme su amor y confianza hasta el último día de sus existencias, lo que ha permitido lograr mi trabajo de tesis de investigación de manera satisfactoria.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN Y ABSTRAT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	18
III. HIPÓTESIS.....	33
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. Diseño de La Investigación.....	34
4.2. Población y Muestra.....	35
4.3 Definición y Operacionalización de Variables.....	37
4.4. Técnicas e instrumento Recolección de Datos	40
4.5 Plan de Análisis	41
4.6 Matriz de Consistencia	38
4.7. Principios Éticos.....	42
V. RESULTADOS.....	44
5.1 Resultados	44
5.2 Análisis de Resultado	52
VI. CONCLUSIONES	56
VII.RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de Gestión de Calidad en los micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.	44
Tabla 2. Características del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.	45
Tabla 3. Propuesta de mejora sobre gestión de calidad y benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurante, caso, Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia....	91
Figura 2. La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales	91
Figura 3. Usted brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen.....	92
Figura 4. Usted atiende con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto.	92
Figura 5. En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad.	93
Figura 6. Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.	93
Figura 7. La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.	94
Figura 8. La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.	94
Figura 9 Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente	95
Figura 10 Usted practica habilidades blandas en el trabajo.	95
Figura 11 La empresa muestra honestidad al momento de fijar el precio de sus productos	96
Figura 12 El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afectan la disciplina.	96
Figura 13 Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.....	97
Figura 14. El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia.....	97
Figura 15. La empresa identifica estrategias para diferenciarse de la competencia.....	98
Figura 16. La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva	98

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolla en línea de gestión de calidad, para tal efecto se planteó propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Para ello tuvo como objetivo general, Establecer la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. Para lo cual se utilizó la metodología de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta, la población muestral es finita de 9 trabajadores de la Marisquería Batata. Se empleó la técnica de encuesta e instrumento de recolección de datos; cuestionario que consigna 16 ítems. Según los resultados obtenidos el 33% indica que siempre aplican los procesos para mejorar la calidad, el 67% mencionan algunas veces practican los procesos para mejorar la calidad dentro de la organización. Resultados para benchmarking, 33% siempre emplea técnicas en preparación teniendo como modelo la competencia, mientras el 45% algunas veces emplean técnicas en preparación; teniendo en cuenta la competencia. Se concluye frente a la aplicación de encuesta, y se logra conocer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Benchmarking. Es determinado por Procesos continuos, de Realizar mejoras y Análisis estratégica. Donde predomina la gestión de calidad en dicha organización con resultados favorables, y con poca práctica del Benchmarking.

Palabras clave: Benchmarking, Calidad, conjunto de principios y mejora continua.

ABSTRACT

The present research work is developed in line of quality management, for this purpose a proposal was proposed to improve Quality Management under the approach of Benchmarking in the MYPES category Restaurants, case Marisquería Batata District Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. For this, it had as a general objective, Establish the proposal to improve quality management under the approach of Benchmarking in MSEs, restaurants, case Marisquería Batata district Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. For which the methodology of design non-experimental - transversal - descriptive - of proposal was used, the sample population is finite of 9 workers of the Batata Seafood. The survey technique and data collection instrument were used; Questionnaire that records 16 items. According to the results obtained, 33% indicate that they always apply processes to improve quality, 67% mention sometimes they practice processes to improve quality within the organization. Results for benchmarking, 33% always use techniques in preparation taking as a model the competition, while 45% sometimes use techniques in preparation; taking into account the competition. It is concluded in front of the application of survey, and it is possible to know the proposal for improvement of Quality Management and Benchmarking. It is determined by Continuous Processes, Performing Improvements and Strategic Analysis. Where quality management predominates in this organization with favorable results, and with little practice of Benchmarking.

Keywords: Benchmarking, Quality, set of principles and continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad, es un método de trabajo que se enfoca en la filosofía de mejora continua en las empresas. Esta permite a las organizaciones desarrollar una gestión por métodos utilizando todos los procesos de la administración. Hacer, verificar y actuar, controlando de forma eficiente todas las actividades necesarias para el cumplimiento de la política de calidad en las empresas (Alzamora, 2018).

Existen empresas que tiene mayor impacto ya sea por el crecimiento de su mercado, por su manera de realizar actividades diferentes a la competencia. También hay organizaciones que decaen a falta de diferentes planteamientos, es por ello, toman a empresas líderes como referencia para adoptar sus métodos, estrategias y técnicas para salir adelante. Es por ello benchmarking es importante cuando se desea detectar oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas. Esto ofrece un contexto en el que las empresas pueden compararse con otras, lo que permite darse cuenta si lo que se está haciendo es lo correcto o si se debe mejorar o cambiar (Guadalupe, 2019).

Las empresas de España, en el rubro de restaurantes la mayoría de ellas utilizan el benchmarking para hacer un mejor uso de sus recursos, optimizando así el esfuerzo que se requiere para un buen desempeño empresarial, de esta manera es que asume los riesgos y se logra resultados eficientes, lo cual le permite incrementar sus ventas haciendo uso de las mejores prácticas de sus competidores. (Vela, 2017).

Peralta (2020) al identificar el problema que adolecen las empresas de servicios, tiene relación directa con los niveles de satisfacción de los clientes, escaso reconocimiento de los clientes externos en la imagen corporativa de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua Ecuador. Estrategias nulas de mejora de la

calidad de servicio en las empresas del sector. Debido a la limitada aplicación de herramientas que potencialicen la calidad en el servicio, lo cual es fundamental fortalecerlo por medio de estrategias de benchmarking, que ya están siendo empleadas por empresas de servicios referentes tanto a nivel nacional como internacional.

El Perú, uno de los países más reconocidos a nivel mundial en tema de la gastronomía, va quedándose sin variedad de restaurantes que lo caracterizaba sabor y tradición. De los 200.000 restaurantes que había antes de la pandemia, se calcula que la mitad de los establecimientos han cerrado a agosto de ese año, los cuales se dieron en distintas regiones del país, otras inversiones se fueron al extranjero y en tema de gestión de calidad nos falta asimilar conocimiento respectivo del tema (Torres, 2021).

Benchmarking es una de las estrategias, que sirve para tomar como punto de referencia a los más destacados competidores, y de esta manera plasmar sus estrategias y todos los procesos para mejorar en todas las áreas correspondientes. Si logran desarrollar de manera ordenada, se identificará todas las oportunidades de realizar un negocio con nuevas tendencias tácticas empresariales, descubriendo nuevas tecnologías y comparar el nivel de calidad de sus productos que ofrece y capacidad de los empleados frente a sus competidores.

A nivel mundial, todas las empresas fueron afectados por tema de la pandemia; de la COVID -19. Siendo la más afectada todos los restaurantes del mundo, en algunos países hasta llegaron a cerrar por definitivo, y otros reinventándose en rubros diferentes.

Pérez (2020) indica que en Francia los restaurantes han podido abrir sus puertas siguiendo una serie de medidas y un protocolo de seguridad. Sabemos que tenemos que implementar cambios en cuanto a la capacidad, y a la manera de recibir a nuestros

clientes en el Mirazur. Habrá menos mesillas, más espacio entre los comensales y los contactos con el personal serán optimados para minimizarlos. Nosotros estamos trabajando; en un protocolo interno que permita trabajar a nuestros equipos y recibir a los clientes europeos con toda la seguridad.

Padilla (2020) manifiesta sobre la importancia de benchmarking; los restaurantes mexicanos están experimentando una auténtica tragedia, pues por cada día que pasa de la cuarentena que ha guardado a millones de mexicanos, los cierres comienzan a darse en todo tipo de restaurantes, sin importar su antigüedad o tradición y cultura. Donde autoridades de las principales ciudades del país, anunciaron oficialmente que restaurantes estarían cerrados a los comensales y se limitarían solo a pedidos para llevar y entregas aplicando estrategias de otras organizaciones.

De acuerdo a la Cámara de Comercio de Lima, existe más de 200 mil restaurantes, números que coinciden con las organizaciones de restaurantes quienes dan empleo a más de 1 millón de personas a nivel nacional. Más allá de la naturaleza del restaurante, platicamos de negocios que dan puestos de trabajo y es necesario que el Gobierno evalúe este sector de manera puntual, ofreciendo medidas económicas, financieras y tributarias. Para que la mayoría de compañías del sector subsistan a la crisis (Regalado, 2020).

Las MYPES en la Región de Ayacucho, desconocen acerca del tema de Gestión Calidad y Benchmarking casi en todas las áreas, es por ello que solo utilizan algunas estrategias y técnicas para la elaboración de los productos y ventas. También se percibe la falta de liderazgo para las capacitaciones pertinentes en el sector de restaurantes; y la precariedad de uso de los procesos de administración lo cual son muy fundamentales conocer y poner en prácticas; para alcanzar ser una empresa líder en el

sector. Algunas micro empresas de otros rubros, si lo están practicando el tema de benchmarking siendo comparativos y visionarios de otras organizaciones, mientras los de sector de restaurantes solo desarrollan sus actividades para subsistir, al desconocimiento de gestión de calidad y benchmarking.

Mientras tanto, en Restaurante Marisquería Batata del Distrito Andrés Avelino Cáceres se presenta múltiples problemas en tema de gestión de calidad, la falta de planificación y capacitación al personal; persiste en su local la falta del conocimiento y habilidades en la atención del cliente, carece de la comunicación oportuna del producto y el servicio que se ofrecen. Si la micro empresas no proponen en benchmarking y gestión de calidad de administrar los recursos materiales, financieros y humanos, es posible las concurrencias de los clientes sigan disminuyendo; y con el pasar del tiempo, esté restaurante hasta pueda terminar cerrando y dando lugar de la aparición de empresa informales. Y el Restaurante Marisquería Batata puede ir decayendo y eso le generaría grandes pérdidas económicas a la empresa. Es por ello, se plantea los siguientes problemas ¿Cuál es la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Ayacucho, 2021?

Se plantea objetivo general en la investigación: Establecer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking, en los micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, caso marisquería Batata, Ayacucho, 2021. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos; Identificar las características de gestión de calidad en los MYPES, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, Ayacucho, 2021. Identificar las características del benchmarking en los MYPES, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Ayacucho, 2021.

Elaborar un plan de mejora sobre la Gestión de Calidad y Benchmarking en los MYPES, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, Ayacucho, 2021

Trabajo de exploración, se justifica teóricamente con un propósito de aportar conocimientos teóricos a los futuros investigadores respecto al tema de gestión de calidad y benchmarking dentro de la organización empresarial y su influencia para el desarrollo de un desempeño de calidad correspondiente. Se justifica de manera práctica, Con esta investigación se ayudará a los representantes a tomar una decisión optima en diferentes estrategias capacitación del talento humano dar seguridad y confianza brindando productos de calidad, servicio adecuado y con empowerment, ofreciendo autonomía a los trabajadores para la mejora continua.

la investigación fue de diseño - no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta, la población muestral es finita de 9 trabajadores de la Marisquería Batata. Se empleo la técnica de encuesta e instrumento de recolección de datos; cuestionario que consigna 16 ítems. Según los resultados obtenidos el 33% indica que siempre aplican los procesos para mejorar la calidad, el 67% mencionan algunas veces practican los procesos para mejorar la calidad. Resultados para benchmarking, 33% siempre emplea técnicas en preparación teniendo como modelo la competencia, mientras el 45% algunas veces emplean técnicas en preparación; teniendo en cuenta la competencia. Se concluye frente a la aplicación de encuesta, y se logra conocer la propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Benchmarking. Es determinado por Procesos continuos, de Realizar mejoras y Análisis estratégica. Donde predomina la gestión de calidad en dicha organización con resultados favorables, y con poca práctica del Benchmarking.

demonstrando las características de Gestión de Calidad más resaltantes, amabilidad y

rapidez en preparación de alimentos y atención al cliente en Marisquería Batata.

Se plantea una propuesta de mejora a desarrollar adecuadamente en Benchmarking, con el soporte de Gestión de Calidad para mantenerse en el mercado y ser una organización líder en el sector; donde se ha investigado toda la información, respecto a Gestión de Calidad con enfoque de Benchmarking dentro de las Empresas rubro Restaurantes, si efectúa con los objetivos generales y específicos; todas las estrategias y técnicas que se plantea dentro de la compañía avala la gestión de calidad. Lo cual es muy relevante para los propietarios y otras personas que desean convertirse en emprendedores exitosos, de igual manera para población en general porque la creación de empresas da un resultado favorable, en cuanto a la realidad económica y para los alumnos, les será útil para los estudios de investigación posteriores. Al mismo tiempo del estudio reside en que permite a los representantes tomar decisiones sobre benchmarking, el cual los puede posicionar y liderar en mercado competitivo, así también motiva a los emprendedores a mantener la calidad e innovar para aumentar la productividad en todos los sectores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Segun Pincay (2020) Menciona en su trabajo de investigacion con el objetivo “*Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las PYMES Comercializadoras en Ecuador, a través de una revisión documental*”. La metodología se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo fue empleando para realizar la revisión documental-descriptiva llevada a cabo en dos fases, una destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda la realización del análisis de contenido de la información. La fuente de información estuvo conformada por 38 artículos/trabajos de grado, seleccionándose una muestra de 13 estudios que cumplieron con los criterios establecidos. Los resultados apuntan a identificar las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, pudiéndose conocer empresas no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos. Por último, desconocen el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. Lo cual concluye que las PYMES constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

Finalmente Peralta (2020) En su trabajo de investigación plantea, con el objetivo general determinar *“Benchmarking como Herramienta de Gestión para la Satisfacción del Cliente En Las Empresas de Servicios de Ecuador”*. el sector terciario motivo de estudio, puede ser identificado a través de un análisis interno y externo para profundizar en tanto las herramientas de gestión administrativa como el benchmarking puede contribuir en la solución del problema identificado. La metodología de la investigación, es de carácter explicativo, descriptivo que conllevo a entender de mejor manera la identificación y la relación entre las variables de análisis, por medio del planteamiento de una hipótesis para su respectiva investigación correlacional. Además, es importante que para el levantamiento de la información se consideró la técnica de la encuesta, a través del instrumento de recolección de datos; el cuestionario, el cual se construyó con preguntas de carácter general y específico, que se fundamentaron en el análisis de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. La investigación resalta resultados de mayor impacto como el que las empresas cumplen con la entrega de un servicio que en su mayor medida satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios del servicio, pero existe un porcentaje significativo que indican su insatisfacción debido a la comparación que realizan con otras empresas del sector por lo que la herramienta de gestión que permite direccionar mejor este comportamiento es el benchmarking, antecedente para que las empresas incorporen modelos adecuados de gestión administrativa. Por todo lo indicado, se sugiere la implementación de estrategias de benchmarking que sirvan como patrones de referencia para mejorar constantemente los niveles de satisfacción del cliente en las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua.

Variable 2. Benchmarking

Menciona Nava (2020). El objetivo general del trabajo de investigación, consistió en “*formular un plan estratégico basado en el benchmarking como estrategia de innovación tecnológica para el sector crudos pesados y extrapesados*”. La investigación es de tipo explicativa, de campo, con modalidad proyecto realizable, con un diseño no experimental y transeccional descriptivo, la muestra correspondió a seis compañías mixtas del sector crudos pesados y extrapesados, elegidas mediante muestreo no probabilístico basado en criterios de selección. La investigación se desarrolló a través de la técnica de encuesta, con un cuestionario de 51 ítems. Los resultados obtenidos, indicaron el poco interés por parte de las empresas mixtas para determinar las brechas existentes entre el desempeño actual propio y de los competidores líderes. De igual manera, se demostró la poca inversión en la incorporación de nuevas tecnologías al sector de estudio, así como fallas en un plan de formación del personal, aunado a debilidades para impulsar las alianzas estratégicas con las fuentes externas. Posteriormente, se llevó a cabo un benchmarking de tipo competitivo entre tres empresas mixtas seleccionadas, arrojando una brecha de un 59% entre la empresa mixta A, en comparación con las empresas mixtas A y B. Finalmente, se llevó a cabo el plan estratégico mediante la técnica del cuadro de mando integral, donde se establecieron diez objetivos estratégicos, formulados para los siete proyectos generados en la investigación, orientados a consolidar las estrategias de innovación tecnológica en el sector crudos pesados y extrapesados apoyados en la herramienta del benchmarking.

Del mismo modo Valdés (2019) plantea en su trabajo de investigación. El objetivo de esta tesis es diseñar un modelo de *“Benchmarking para el estudio del desempeño de negocios gastronómicos en Cuba y de cubanos radicados en Ecuador y Estados Unidos”*. Para el desarrollo de la investigación se partió del análisis de los trabajadores por cuenta propia cubanos, dedicados a la actividad de elaboración y venta de alimentos y bebidas, conocidas en Cuba como paladares, por ser la actividad de mayor representación en los últimos años. La metodología aborda métodos y técnicas de benchmarking, planificación y gestión, utilizando los paquetes estadísticos SPSS 24.0 Y Lisrel 9.0. Posteriormente, se escogió una muestra de las principales ciudades a las que han emigrado y establecido los cubanos negocios gastronómicos. Para la obtención de la información se confeccionaron cuestionarios y se utilizaron fuentes secundarias de información, siendo el objeto de estudio las buenas prácticas de los trabajadores gastronómicos por cuenta propia en Cuba, y emprendedores inmigrantes en Ecuador y Estados Unidos. El estudio arrojó que, en Cuba, existen problemas para el desarrollo de dicha actividad y que, en los países a los que los cubanos emigran, el impacto positivo lo tiene el crear negocios que se adapten al entorno manteniendo la cultura cubana y sus tradiciones.

Finalmente, Barahona (2020). Menciona en su trabajo de investigación, *“Estrategia de Mejora al Servicio al Cliente basado en Benchmarking Competitivo para las servitecas en Villavicencio”*. El sector automotriz en Colombia genera una fuente de ingresos de gran impacto en el país, siendo el cuarto país de Latinoamérica en la producción mundial automotriz. La investigación analizó a los centros de servicio técnico automotriz prestadores de los procesos de diagnóstico, balanceo, alineación y mecánica rápida (Cambio de aceite, cambio de pastillas, revisión de suspensión,

cambio filtros de aire y aceite) para evidenciar la competitividad del sector. Esta exploración, está encaminada en efectuar un análisis de competitividad, para lograr resultados que contribuyan a elaboración de estrategias a través de las etapas de benchmarking, y de esta manera elevar la competitividad en el sector de Servicios. Para ello, se tuvo en cuenta seis componentes claves del éxito que permitieron evaluar, medir, y comparar el perfil competitivo entre cada una de las empresas. De los resultados obtenidos a través de análisis de datos cualitativos, y así mismo los resultados cuantitativos que se obtuvieron a través de las diferentes herramientas(encuestas y diario de campo), se concluyó que estas empresas brindan los servicios ofertados de manera similar, sin embargo, existen diferencias al momento del desarrollo de estos, y realizan los procesos en tiempos que varían en función de factores como lo son las herramientas, equipos, operarios, espacio de trabajo y técnicas. Por consiguiente, se han desarrollado estrategias en las falencias encontradas a través la matriz de perfil competitivo para mejorar el servicio al cliente en las empresas desde la aplicación del benchmarking como herramienta de mejora continua.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Gestión de Calidad

Según Arrascue (2021) El objetivo general de esta investigación es describir las características de la “*Gestión de Calidad y Benchmarking en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, urbanización La Alborada, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2019*”. La investigación es cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población es finita para ambas variables, la muestra fueron 03 propietarios y 10 colaboradores, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Los principales resultados fueron: 100% de propietarios si

verifican la calidad de los productos o insumos utilizados, el 100% de propietarios cumplen con la sanidad y salubridad, 100% de trabajadores reciben incentivos laborales, 100% de trabajadores indicaron que el ambiente que ofrece el restaurante a sus clientes es acogedor y cómodo. Asimismo, el 100% de propietarios apoyan las aportaciones de sus colaboradores, 100% de propietarios realizan estimaciones para desarrollar procesos de innovación, el 90% de trabajadores manifestaron que, si comparten experiencias y prácticas para mejorar el servicio, el 100% de trabajadores manifiestan que trabajar de manera articulada es fructuoso. Se concluyó que las MYPES en estudio si aplican los principios: de mejora de productos, servicios, y trabajo en equipo. También, emplean enfoque en base a procesos, científico, y en menor porcentaje el enfoque de mejora continua e innovación, enfoque estratégico, enfoque al cliente, enfoque orientación a personas. Asimismo, desarrollan etapas como la planificación, recopilación de datos, análisis, acción, en su proceso de benchmarking. Finalmente se concluye que aplican el benchmarking interno en la gestión.

De esta manera Bazalar (2021) Menciona en su investigación; como objetivo general, *“Establecer las mejoras del Benchmarking como factor relevante de la Gestión De Calidad en las micro y pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Hospedaje del Distrito de Chimbote, 2020”*. La investigación tuvo diseño no experimental – transversal- descriptiva, para el recojo de la información se tomó una población muestral de 11 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 54 % de los representantes tienen de 31 a 50 años. el 63 % de los representantes son de género masculino, el 45.45% cuentan con grado

superior universitario. el 45 % tienen de 4 a 6 años, el 54 % tienen conocimiento del término de gestión de calidad, el 45 % indican que los personales tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, el 54 % de los representantes indican que utilizan escala de puntuación como técnica de rendimiento del personal, el 50 % indican que, si conocen el benchmarking, el 72 % indican que la herramienta del benchmarking es indispensable para las organizaciones y para la mejora continua de la calidad, el 63 % consideran que el benchmarking si mejora la rentabilidad. Se concluye que la mayoría de los representantes si aplican el benchmarking, a pesar de que las personas no se adaptan al cambio los empresarios buscan identificar, analizar a las empresas que posean las mejores habilidades y ver si positivamente la comparación pueda servir para mejorar la calidad de los servicios.

Finalmente, Calle (2021) En su trabajo de investigación titulada “*Gestión de calidad y Benchmarking en las MYPES rubro Restaurantes*”. cuyo propósito fue determinar las características de la gestión de calidad y el benchmarking de las MYPES rubro restaurantes Mz. O Urbanización Santa Ana, Piura, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; La población fue finita para ambas variables, la fuente 18 trabajadores y 3 propietarios, la muestra el mismo número de elementos, donde $n=3$ propietarios y $n = 18$ trabajadores; técnica la encuesta, instrumento el cuestionario con 40 preguntas 26 para gestión de calidad y 14 en Benchmarking, en el plan de análisis se utilizó el Word, Excel, Google drive, PowerPoint. Principales resultados de gestión de calidad el 100% aplica un sistema de gestión de calidad y gozan de beneficios; él 78% la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; el 67% consideran emplear estrategias en la organización, en el benchmarking el 100% buscan nuevas

prácticas de mejora continua mediante los tipos de benchmarking, el 67 % conocen las ventajas del benchmarking. Principales conclusiones aplican un sistema de gestión de calidad y gozan de los beneficios; la empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral; consideran emplear estrategias en la organización, con el benchmarking buscan nuevas prácticas de mejora mediante los tipos de benchmarking, conocen las ventajas del benchmarking.

Variable 2. Benchmarking

Según Ramírez (2021) En su tesis titulada “*Benchmarking y su relación con las ventas en la Empresa Empaninos Chorrillos 2021*” El objetivo de tesis fue determinar la relación que existe entre el benchmarking y las ventas en la organización Empaninos, Chorrillos – 2021. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, tipo correlacional – descriptivo, corte transversal y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 clientes de la empresa. Los instrumentos obtuvieron un alfa de cronbach, de benchmarking (0.884) y ventas (0.904). Los resultados indicaron una relación positiva moderada, con un $r_s=0.630$, siendo la prueba significativa con un $p_{valor}=0.000<0.05$. se concluyó que existe una relación directa entre el benchmarking y los niveles de venta. Motivo por el cual mientras se aplique el benchmarking de manera adecuada en los procesos comerciales, el nivel de ventas se incrementa como resultado.

Finalmente, Torres (2019) El objetivo de la tesis fue “*Determinar los Factores del Benchmarking que Contribuyen en el Incremento de las ventas del Restaurante D’ Karlos Carnes y Parrillas EIRL Chiclayo 2019*”. La metodología de la investigación

se desarrolló de tipo descriptivo con un diseño no experimental – transversal, se consideró el método inductivo. La población estuvo conformada por 2428 clientes del restaurante, debido a que era el promedio de clientes mensual en los últimos meses. La muestra estuvo conformada 156 clientes frecuentes del restaurante. Se usó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que entre los factores que diferencian a otros restaurantes de la empresa en estudio, fue la atención y la ambientación, siendo éstas las principales debilidades de la empresa. El nivel de ventas es idóneo, pero hay pequeñas brechas de porcentaje de clientes que no lo consideran así, además, según los clientes la competencia ofrece promociones en su lista de carnes y parrillas por lo que es un factor que debe implementar y mejorar la empresa para que pueda incrementar sus ventas. Se concluye que la empresa tiene precios más competitivos que le permiten incrementar sus ventas. A su vez, se puede decir que el sabor es una fortaleza que diferencia a la empresa en estudio de su competencia, pero respecto a la atención se identifica una deficiencia, es decir según el benchmarking la competencia tiene una mejor atención que la empresa en estudio.

Antecedentes Regionales

De esta manera Hurtado (2019) menciona sobre la investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito Ayacucho, 2019”. Objetivo general: ¿La gestión de calidad en las MYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito- Ayacucho, se soportan en procesos administrativos eficaces?; La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas a los representantes de cada organización, obteniéndose que se caracterizan por su nivel universitario, de ambos

sexos. De la gestión de calidad: el 100% indica que conoce las necesidades de sus clientes, pero no es frecuente en la realización de encuestas de satisfacción; la gestión es débil en el uso de herramientas de calidad, pero se practica el benchmarking y se asimila las buenas prácticas. De los procesos administrativos: las cooperativas tienen implementados los procesos administrativos, pero existen oportunidades de mejora con respecto a su efectividad. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables.

Así mismo Ramos (2019). La actual investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho. La investigación tiene un enfoque metodológico que responde a la mirada cuantitativa, de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población fue de 65 trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos; se manejó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de tres expertos con resultado aplicable y el valor de la confiabilidad fue con Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,973 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,783 para el cuestionario de calidad de servicio, indicándonos una muy alta confiabilidad; conclusión si Existió relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho.

Menciona Gutiérrez (2019) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, “*Determinar de qué manera incide la gestión de calidad en la*

organización de las Mypes rubro restaurantes en el Distrito de Ayacucho – 2019”. La Investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 70 micro y pequeñas empresas de una población total de 150 empresas de rubro restaurante, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 75% tiene entre 30 a 40 años, el 25% de 45 a 50 años de edad. Esto nos quiere decir que en la mayoría de restaurantes de la ciudad de Ayacucho. Finalmente podemos concluir que la totalidad de representantes de las MYPES del sector servicios – rubro restaurantes de la Ciudad de Ayacucho. El 53% respondieron que no cuentan con un proceso de gestión de calidad, el 27% respondieron que si cuentan con un. Esto nos quiere decir que en la mayoría de los restaurantes de la Ciudad de Ayacucho - Huamanga, en relación con la encuesta podemos mencionar que no cuentan con un proceso de gestión de calidad.

Finalmente Huaranca (2018) La presente investigación corresponde a la línea de investigación descriptivo cuyo objetivo general es “*Analizar si la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes del mercado Nery García Zarate Ayacucho, 2018*”, Para analizar la relación entre la gestión de calidad que incide en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes del mercado Nery García Zarate- Ayacucho se ejecutó encuestas para evaluar las siguientes variables: Gestión de calidad y satisfacción al cliente, la sucesiva encuesta fue aplicada a un total de 120 clientes. Dicha herramienta tiene una amplitud de 5 categorías (deficiente, regular (insuficiencia), bueno, muy bueno, excelente). La validez y la viabilidad del instrumento de recolección de datos fue realizado en el método Likert, de acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 63% de los encuestados consideran que la calidad de sus

productos es regular en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zárate Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 60% de los encuestados consideran que brindan un servicio de calidad por ello la recaudación es regular y deben mejorar algunos aspectos en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zárate Ayacucho. Para medir las correlaciones que existen entre estas dos variables (gestión de calidad y satisfacción del cliente)

No se colocó antecedentes locales de las variables gestión de calidad y benchmarking, porque no se encontró registros de estudio a nivel local realizados de acuerdo a las variables en estudio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

variable 1. Gestión de Calidad

Cuando se trata de gestión de calidad se refiere a los procesos metódicos que permiten a cualquier empresa planear, ejecutar y controlar las diferentes acciones que lleva a cabo. Esto avala estabilidad y firmeza en el desempeño para efectuar las expectativas en diferentes clientes. El sistema de calidad según cada sector de negocio varía para que se establezca su propio estándar, como prototipo de informe para medir o evaluar el grado de ocupación de las empresas. (Zendesk, 2021)

Principio de gestión calidad

Los elementos fundamentales de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para rescatar sus objetivos de modo triunfante. Para ello sobresale los ocho principios esenciales a tener en cuenta (Zendesk, 2021)

El liderazgo. El clima organizacional depende de las herramientas de dirección o de mando determinada. El líder alcanza encomendar tareas en otros responsables escogidos, según el tipo de distribución.

Los clientes. Brindar todas sus necesidades y efectuar todas sus expectativas para satisfacer su exigencia clave, hasta lograr fidelizarlos.

La participación del personal. La motivación de participantes de las empresas genera un mayor expectativa y compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.

El enfoque basado en procesos. Atender a cada área de las compañías es parte del desarrollo global de la organización para alcanzar los objetivos de manera asertiva.

El enfoque de sistema para la gestión. Llevar a la acción o a la práctica respectivas los procedimientos determinados por las compañías generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.

La mejora continua. La valoración del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es ventajoso para obtener mejoras en las programaciones de cada actividad.

El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. El estudio de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para calcular el desempeño de las organizaciones.

La relación con los proveedores. Es de mucha importancia estar en contacto con las compañías y los proveedores, para hacer diferentes alianzas estratégicas de planes de pago o algunos descuentos entre otros.

Sistema de Gestión de Calidad

Según Brito (2018) menciona sobre sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. las técnicas de gestión de calidad, está fundado en un conjunto de principios que son efectuados por las organizaciones para satisfacer todas las exigencias de calidad que merecen los clientes, este (GC) está amparado dentro los procesos de la mejora continua (pág. 41).

Así mismo Pitchford (2017) plantea sobre la gestión de calidad y Los beneficios que pueden presentar, dependiendo del sector en que se busque el desarrollo de los sistemas de gestión, la consumación de un sistema se clasifica internos y externos. Los internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de ausentismo, el sueldo de los subordinados, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de existencias. Los externos se asocian a la satisfacción de los consumidores, el número de quejas y reclamos, las repeticiones en las compras, el rendimiento de las ventas y los activos. La ejecución de los sistemas de gestión tiene una relación con la situación financiera de las empresas por lo que podrían evidenciarse mayores beneficios en los mismos (pág. 68).

Describe ISO9000 (2018) Sistema de Gestión de calidad es la base donde las organizaciones establecen sus procesos para poder conseguir la satisfacción de los consumidores. De esta manera Efectuar un Sistema de Gestión de calidad donde se puede reportar cuantiosos beneficios. para ello ubicamos la medida de los resultados,

realizando comunicación efectiva entre procesos, mejora continua, etc. Si resolvemos establecer Sistema de Gestión de calidad, debemos tener en cuenta que se puede conseguir un certificado ISO de la norma 9001-2015. Esto permitirá a nuestros clientes, como también a nuestros proveedores o terceras partes relacionadas con la empresa, tengan una mejor imagen de nuestra compañía. De esta forma se convierte en mayores oportunidades de negocio. Como puede observar, hay diferentes motivos para realizar un Sistema de Gestión.

Finalmente, Sánchez (2017), Manifiesta que los principios de gestión de calidad son siete, los cuales pueden ser manejados por la alta cúpula, con propósito de llevar a la organización mediante la gesta de ciclo de Deming a una mejora continua en todo el desempeño y debe ser minucioso en toda las organizaciones, pero su uso dependerá de los factores, dimensión de la empresa, talento humano, y los características del producto más la atención al cliente y en función de todo ello se establecerá la constancia y ejecución en ese orden correspondiente:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
7. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Variable 2. El Benchmarking

Según Espinoza (2019). Manifiesta, sobre Benchmarking de que es un proceso continuo por el cual se toma como referencia a los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas”. No trata de copiarse las actividades de lo que está realizando la competencia, si no analizar todas las fortalezas de las empresas líderes, de esta manera efectuar dentro de tu organización mejorando día a día. Para ello se tiene que evaluar las áreas más resaltantes de la compañía, analizando todos sus técnicas, estrategias, productos y servicios y ello plasmarlo dentro de nuestras empresas, logrando adecuadamente las correspondencias y procesos estaremos alcanzando la competitividad.

Menciona Porter (2015, p.84). Benchmarking es una herramienta de proceso perenne que consiste en calcular las prácticas productivas de una organización con la competencia directa o con aquellas empresas más resaltantes del mercado.

Complementa Carbajal (2021). El benchmarking en estos tiempos se ha convertido en un instrumento de mucha relevancia para todas las empresas, lo cual tiene como finalidad de realizar adecuadamente toda los procesos pertinentes, sin embargo muchas organizaciones desconocen lo valioso que es y sirve para la identificación de los errores, dentro de las empresas propias, lo cual imposibilita sacar provecho de la competencia y por ende aprovechar toda sus técnicas, procesos, de esta manera apoyarse dentro de la empresa a superarse utilizando adecuadamente todo los recursos disponibles.

Benchmarking constituye en aprender de otras, descubrir métodos innovadores, inspirarse y aprovechar nuevas ideas, para luego incluirlos en nuestras actividades. (Rosas 2019).

Finalmente Guadalupe et al., (2021) el benchmarking; hoy en día se ha convertido en una herramienta de mucha relevancia para toda los compañías, el cual tiene como fin perfeccionar los procesos y la excelencia de las mismas, sin embargo, se ha visto que muchas empresas desconocen de su utilidad para la identificación de errores propias, lo que les impide aprender de la competencia y por ende adoptar técnicas que ayuden a la propia organización a superarse y ser eficientes con los recursos con que cuenta.

Benchmarking Como Herramienta Gerencial

Benchmarking es una herramienta gerencial que se fundamenta en la búsqueda externa de estrategias, procesos operativos y actividades aplicadas por empresas líderes para su adaptación y aplicación en la empresa mejorando su eficiencia y nivel de competitividad; y que tiene aspectos importantes como calidad, productividad y tiempo (Ore, 2021).

Tipos de Benchmarking

Dentro de ello podemos encontrar 3 tipos de benchmarking: competitivo, interno y funcional. El objetivo común de los tres tipos es apoyar a los gerentes a que miren hacia fuera de sus sectores, de sus organizaciones, hacia su competencia o hacia otras organizaciones en las que hay compañías que son las mejores en sus clases (Espinoza, 2020)

- Competitivo

El benchmarking competitivo busca medir los productos, servicios, procesos y funciones de los principales competidores para realizar una comparación con nuestra empresa y poder detectar y llevar a cabo mejoras que superen a las de nuestros competidores.

Quizás sea el más complicado de llevar a cabo de los tres tipos, puesto que el análisis y el estudio como ya he mencionado se realizan sobre los principales competidores.

Al considerarse tu competencia directa, en la gran mayoría de los casos no están interesados en colaborar. ¿Esto quiere decir que si no colaboran no lo podamos llevar a cabo? Por supuesto que no, pero obviamente en la recopilación de los datos necesarios se deberán emplear más recursos, y por tanto será mucho más costosa.

Interno

El benchmarking interno se lleva a cabo dentro de la misma empresa. Se suele llevar a cabo en empresas grandes que cuentan con diferentes departamentos o también con grupos empresariales que están formados por varias empresas. En el proceso se identifica un departamento o área que sea un ejemplo a seguir por sus buenos resultados para poder llevar a cabo un benchmarking con los demás departamentos internos de la compañía. Es el más fácil de realizar dentro de compañías con estructuras con un cierto tamaño, además normalmente es el que menos recursos necesita para llevarlo a cabo, ya que la información se obtiene de la propia empresa.

Funcional

Benchmarking funcional, identifica todas las actividades más resaltantes de las empresas, que sea más destacada el área donde quiera mejorar. Para ello nos es necesario dicha organización sea competidora o que sea del mismo rubro. Para dicho

análisis la empresa debe ser muy productivos, dado que al no tratarse de las entidades que no son competidoras directas no existe un problema de confidencialidad y se suele ofrecer la búsqueda necesaria para el estudio.

Etapas del Benchmarking

Para diseñar y hacer correctamente el proceso de benchmarking en tu organización, es recomendable seguir los siguientes procesos: planificación, compilación de datos, análisis, acción y seguimiento. (Ecdisis, 2020)

1. Planificación

El objetivo relevante de esta primera fase es planificar la investigación que se va efectuar. En esta etapa hemos de responder a tres preguntas:

- ¿Qué quiero medir? Toda investigación tiene que tener un porqué, y éste debe estar relacionado con un área de nuestra empresa que queremos mejorar.
- ¿A quién voy a medir? Para responder a esta segunda pregunta hemos de plantearnos qué tipo de benchmarking vamos a seguir: competitivo, interno o funcional. Una vez tomado la decisión sabremos si nos compararemos con un departamento propio o con una empresa dentro o fuera del sector.
- ¿Cómo vamos hacerlo? Para llevar a cabo el proyecto hemos de crear un equipo de trabajo para que sea responsable de la organización y dirección del mismo.

2. Datos

La compilación de datos es relevante para el benchmarking, de ello dependerá en gran medida el éxito o el fracaso de todo el proceso. Podemos obtener informaciones de diferentes fuentes: interna, asociaciones profesionales o investigaciones propias entre otras.

3. Análisis.

Una vez recopilado la información necesaria, se tiene que analizar los elementos que causan las diferencias entre nuestra organización y las empresas estudiadas, para poder identificar las oportunidades de mejora.

Luego de identificar el tamaño de las diferencias, es el momento oportuno de proponer las mejoras que vamos a llevar a cabo. Hay que tener en cuenta que únicamente seleccionaremos aquellas mejoras de gran envergadura, los recursos e infraestructura sean realizables para llevar a cabo en nuestra compañía.

4. Acción. La siguiente etapa después de analizar la información y de haber seleccionado los aspectos de relevantes en las compañías seleccionadas, es momento de plantear en nuestra organización, pero siempre efectuando mejoras.

Dicho de otro modo, después de analizar la información y de lograr identificar los mejores aspectos de las organizaciones que hemos seleccionado, lo tomamos como puntos de referencia para adaptarlos a nuestra empresa, y realizar permanentemente la mejora continua para obtener algunas ventajas que aporte valor a nuestros consumidores.

5. Seguimiento y mejora

En esta última fase se debe hacer con toda la información definida del proceso de calidad siguiendo todos los lineamientos. Esto ayudará a retomar el trabajo en proyectos posteriores. La idea es que se convierta en un ejercicio de la empresa sostenido en el tiempo para adoptar una mejora continua.

Benchmarking como Estrategia de Negocio en las Empresas

Según Encalada et al. (2018) Indica que el benchmarking es una herramienta que tiene como intención de ejecutar un análisis comparativo entre organizaciones en relación a otras compañías equivalentes, las empresas líderes que se desenvuelven en el mercado actual de ellos captar sus estrategias y desarrollarlas en nuestros locales, hasta lograr un crecimiento adecuado.

benchmarking desde los principios fue relevante para la etapa de mejora continua en todas las organizaciones, ha ido despojando fuerzas a la par de la globalización, siendo una herramienta fundamental que ha autorizado asemejar ventajas competitivas, es planteada en las empresas que desean progresar y posicionarse en el mercado exigente. Por ello el benchmarking se fragmenta en diferentes características. (Cano, 2017):

Benchmarking Interno. Estés cambios suceden cuando la empresa busca excelentes prácticas dentro de sus términos. Se comparan entre las diferentes áreas y ubicaciones de una misma empresa para dar a conocer lo más resaltante de la organización junto a sus empleados.

Benchmarking Externo. Es factible conocer el cual se fracciona en tres partes:

Benchmarking competitivo

Consiste en comparación de los esquemas de una empresa, con las otras compañías competidoras. Probablemente sea el más complejo, ya que los competidores guardan sus ventajas competitivas para ellos mismos y difícilmente deslumbran sus estrategias.

Benchmarking Genérico. Es la comparación de los niveles de logros de una organización, con lo mejor que exista en cualquier parte del mundo, sin importar en

que industria o mercado se encuentre. Consiste en la comparación de funciones o procesos afines con independencia del sector al que pertenecen.

Benchmarking funcional. Muestra las actividades más resaltantes de las empresas, ya sean competidoras directas o no pero que destaque como organización líder en el rubro específico. Luego comparar los esquemas de la compañía a la industria correspondiente. Es un factor relevante considerar las actividades y tipos de Benchmarking, en ese entender saber cómo y cuándo usar de acuerdo a la organización este requiriendo en un momento determinado.

Replantearlo las actividades funcionales de las empresas líderes del sector, utilizando las estrategias pertinentes del momento y generar una mayor aceptación del público en general.

Procesos de Benchmarking

Según Camp (2018) de acuerdo a los planteamientos de los diferentes autores sobre el tema de benchmarking, lo que más predomina con respecto a sus esbozos sobre el tema en mención a sido más determinante de camp; quien propone 5 fases de benchmarking planificación, análisis, integración, acción y madurez. Estas herramientas ayudan a descubrir los aspectos de las empresas líderes, y los cuales plasmarlo en nuestras organizaciones.

DIMENSIONES

Conjunto de principios

Forman la base de la organización de esta manera opera adecuadamente lo cual fortalece a que pueda alcanzar los objetivos trazados de manera rápida y eficaz. esencialmente, los principios apoyan a las organizaciones a utilizar todos los recursos de manera ordenada y vinculada lo cual facilite alcanzar los objetivos planteados.

También permite a los objetivos lograr en tiempos específicos bajo los niveles de eficiencia y eficacia requeridos. (Quiroa, 2020)

Calidad

Peiró (2020). Menciona respecto a calidad son propiedades que tienen las cosas u objetos y precisa su valor, así como la satisfacción que estimula en un sujeto.

También señala que los objetos tienen ciertos rasgos de funcionalidad y genera ciertas expectativas a la hora de hacer uso de él. Para alcanzar la calidad también se logra pasar ciertos procesos de planificación, ejecución y acciones, hasta lograr resultados óptimos de esa manera suplir con las necesidades del cliente.

Mejora continua

Orellana (2022). Mejora continua es una acción constante que se realiza dentro de la organización, para minimizar los errores y pérdidas.

La mejora continua es un proceso necesario en las empresas contar con modelos eficientes en recursos y actividades lo cual otorga ciertas ventajas competitivas frente al resto, en anterior permite sobre la entrega de los productos de manera fluida y de libre canal de comunicación.

En ese entender la mejora continua viene hacer un diagnóstico a la gestión donde hay cuello de botella o desviaciones, frente a ello proponer estrategias que mejoren la gestión.

Proceso continuo

Tuesta (2020) También llamado como flujo continuo, es un método que utilizan en las empresas para la fabricación o producción en gran escala, pero en menor tiempo, esta actividad es ininterrumpida constante durante elaboración de cualquier producto en lotes

Empresa líder. Representa un trabajo constante para alcanzar hacer los mejores entre tantas empresas del sector, para ello se requiere profesionales con iniciativa de plantear soluciones y asumir los riesgos, desarrollar el clima laboral adecuado para fortalecer trabajo en equipo con todos sus accionistas e innovar permanentemente. Concerniente a los clientes estar comprometidos y orientados a satisfacer todas sus expectativas de los clientes mediante los servicios o productos prestados, para ello los empleados deben ser bien motivados, comprometidos en todas sus actividades hasta alcanzar objetivos trazados. (Chóez et, 2022)

Realizar mejoras e implementar

Existe un sin número de actividades, para realizar las mejoras correspondientes dentro de las organizaciones, entre ellos podemos mencionar los procesos en servicios y productos sin poner a un lado el incremento de la productividad, por tanto, se tiene que implementar las estrategias respecto a las actividades de producción y ventas.

Realizar mejores en captación de productos ofertando con varios proveedores, motivar a los personales y practicar empowerment entre todas las áreas de trabajo. (Velarde, 2019)

INDICADORES

Procesos: Es un conjunto de actividades proyectadas, donde participan las personas y los recursos materiales de manera coordinada.

Eficiencia: Es la capacidad de realizar cualquier actividad de mejor manera utilizando menor cantidad de recursos.

Valores: Son principios, cualidades que caracteriza a las personas dentro de las sociedades bajo una acción positiva.

Empatía: Son cavidad que tienen cada una de las personas para ubicarse en lugar del otro mediante las acciones pensamiento y comportamiento.

Comunicación: Son acciones fundamentales de intercambio de ideas pensamientos entre dos o más personas

Ineficiencia: Son cualidades de la incapacidad de realizar cualquier trabajo con menor costo y en menor tiempo.

Cuello de botella: Son etapas del proceso de la producción, donde se interfiere o reduce causando bajo nivel de producción.

Marketing: Es el estudio del mercado, para posicionar la marca del producto y promocionar dicha organización para fijar los precios.

Servicio: Es un conjunto de actividades que se realiza para satisfacer las necesidades.

Habilidades blandas: Son cualidades, valores y comportamiento de los colaboradores dentro del trabajo; hoy en día lo que más predomina es que el trabajador sea negociador, comunicador y hacer trabajo en equipo, lo cual fortalecerá la relación con los demás subordinados.

Honestidad: Es uno de los valores más relevantes que ayuda a las personas a diferenciar del bien y el mal, inclinarse en realizar el bien común.

Disciplina: Son cualidades personales que debemos cultivar de manera positiva, cumpliendo nuestras obligaciones de manera diaria y nos servirían para alcanzar nuestras metas a corto plazo.

Nuevas técnicas: Son métodos, técnicas y estrategias que ayudan a la organización a reducir sus costos centrarse más en las actividades esenciales y a ser más con menos.

Modificar: Realizar los cambios pertinentes concerniente a las características sin alterar las componentes esenciales.

Estrategias: Son acciones técnicas planificadas que ayudan a tomar decisiones, para conseguir mejores resultados.

Renovar: Consiste en desarrollar un cambio total o parcial de bienes y servicios.

MARCO CONCEPTUAL

Gestión de calidad. Es el desarrollo de habilidades y procesos de cambio en su mayor dimensión hasta alcanzar las ventajas competitivas, para lo cual implementar todos los procesos técnicos hasta lograr la base firme y consolidada, con una perspectiva estratégica fundada en modelos de gestión empresarial, siempre orientados a la mejora continua. (Becerra, 2019).

Hernández (2018) Gestión de calidad. Hoy en día es fundamental plantear las estrategias para promover las ventajas competitivas frente a otras organizaciones, para ello, todo el proceso tiene que estar interrelacionados de manera integral cumpliendo con todo lo requerido hacia los consumidores y lograr la satisfacción del cliente.

Benchmarking: Es un proceso continuo por el cual se toma como referencia a los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas (Espinoza, 2019)

Benchmarking:

Carvajal (2021) Es una de las herramientas más importante de la gestión de calidad, porque te permite identificar a todas las empresas más resaltantes del medio, todas sus técnicas y estrategias que ellos manejan, a través de la percepción uno puede plasmar en el negocio y desarrollar mediante procesos de mejora continua. Cuando se utiliza benchmarking se obtiene una mayor ganancia; en ese entender mejorar la calidad de atención y minimizar los costos para maximizar las ganancias.

III. HIPÓTESIS

Según Sampieri (2014) Este trabajo de investigación; no tiene hipótesis, porque es una investigación de nivel descriptiva y considerando que se planteó en el problema general, en esta investigación en el caso que se realicen predicciones, solo así se puede plantear una hipótesis; y no es el caso.

Por lo tanto, Para el estudio de tesis; propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking en la Marisquería Batata del distrito Andrés avelino Cáceres, Ayacucho, 2021; no se planteó la hipótesis por ser de tipo descriptivo – de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación.

Para realizar la presente investigación se manejó el diseño, no experimental - transversal - descriptivo – de propuesta

Es no experimental

Lara (2018) Por que el diseño de investigación se desarrolló sin manipular la variable de estudio de investigación. Solo describiendo el contexto, tal como se encuentra en la realidad dentro de las micro y pequeñas empresas.

Para este estudio no experimental no se modificaron ningún variable en la Gestión de Calidad y Benchmarking dentro de la organización solamente se describió en contexto natural, sin manipular y modificar en su definición.

Es transversal

Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos) y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. (Huaire, 2019)

Porque se recolectó la información adecuada en un momento fijado y en el tiempo determinado.

Descriptivo

según Shuttleworth, (2019) afirma, el método descriptivo es importante para dicha investigación por que desarrolla toda la descripción de la organización, también llamado como análisis situacional. Este método de investigación descriptiva no se puede desarrollar como respuesta definitiva, pero es muy relevante este tipo de

investigación ya que ayuda mucho a detallar como herramienta de apoyo, este método descriptivo anuncia todo el panorama completo para dar recomendaciones sobre los variables de la investigación.

Con esta técnica de estudio, se basó en describir todas las características de gestión de calidad y Benchmarking sobre situación y componentes de la realidad en dicha empresa.

De Propuesta

Monroy et al. (2018) menciona, la investigación de propuesta consiste en proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio.

Se propone sobre el plan de mejora de acuerdo a los resultados encontrados, de esta manera para que los empresarios tomen la decisión e implementen, para así reducir los problemas que aquejan en el desarrollo de sus actividades.

4.2. Población y Muestra

Población, La población de la investigación estuvo constituida por 9 trabajadores de micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Según León (2018) Define que está constituida por todos los elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

Muestra

Tamayo (2016), Menciona que la muestra es un conjunto de operaciones que realiza para estudiar la distribución determinada de los caracteres en totalidad, partiendo de una población de observancia hacia una fracción de una población considerada.

Por lo tanto, se utilizó una muestra de 9 trabajadores, lo cual fue la base de la fórmula de la población finita porque se conoce la cantidad de trabajadores de la empresa Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Criterio de inclusión y exclusión

Variable 1 y 2

Inclusión: se desarrolló la encuesta respectiva a los 9 trabajadores de la Marisquería Batata, del distrito Andrés avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Exclusión: para tal efecto no se consideró al propietario de dicha organización, pero se envió la documentación respectiva para la ejecución.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1. Gestión de calidad	Plantea sobre la gestión de calidad y Los beneficios que pueden presentar, dependiendo del sector en que se busque el desarrollo de los sistemas de gestión, la consumación de un sistema se clasifica internos y externos (Pitchford, 2019)	El sistema de gestión de calidad, “está basado en un conjunto de principios que son implementados por la organización o empresa para satisfacer los requerimientos de calidad que exigen los clientes, este está respaldado bajo los procesos de la mejora continua” (Brito, 2018)	Conjunto de principios	-Eficiencia	1. Usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia.	Trabajadores	Likert
				-Valores	2.la gerente incentiva a que se practique valores organizacionales		
				-Comunicación	3. Usted brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen.		
			calidad	-Empatía.	4. Usted atiende con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto.		
				-Procesos	5. En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad		
			Mejora continua	-Ineficiencias	6. Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.		
-Cuellos de Botella	7. La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.						
Variable 2 Benchmarking	El benchmarking en estos tiempos se ha convertido en un instrumento de mucha relevancia para todas las empresas, lo cual tiene como finalidad de realizar	Benchmarking es un “proceso continuo por el cual se toma como referencia a los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y	Procesos continuo	-Marketing	8.La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.		
				-Servicio	9.Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.		
				-Habilidades Blandas	10. Usted practica habilidades blandas en el trabajo.		

	adecuadamente todos los procesos pertinentes, sin embargo, muchas organizaciones desconocen lo valioso que es y sirve para la identificación de los errores, dentro de las empresas propias (Carbajal, 2021).	posteriormente realizar mejoras e implementarlas” (Espinoza, 2019)	Empresa líder	-Honestidad	11. La empresa muestra honestidad al momento de fijar el precio de sus productos		
				-Disciplina	12. El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afectan la disciplina.		
				Nuevas Técnicas	13. Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia		
			-Realizar mejoras	-Estrategias	14. El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia.		
					15. La empresa identifica estrategias para diferenciarse de la competencia.		
				-Renovar	16. La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.		

4.4. Técnicas e instrumento Recolección de Datos

Técnica.

Según Deaguiar (2016) que las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en principio es fundamental cualquier recurso de soporte al investigador, para de esta manera aproximarse a los fenómenos y obtener la información pertinente. De esta condición compendia la labor antepuesta de la investigación, donde se canaliza los aportes de marco teórico y todos los datos correspondientes de los indicadores y las variables.

Para este estudio se utilizó la técnica de encuesta, para la obtención de datos concernientes a las características de la variable propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking, lo cual estuvo dirigido a los 9 trabajadores de la Marisquería Batata del distrito Andrés Avelino Cáceres Ayacucho 2021.

Instrumento

Menciona Gil (2016) son instrumentos independientes planteadas para obtener y registrar la información obtenidas mediante la encuesta, el cual está constituido por un conjunto de preguntas relacionados a la variable de investigación.

Para dicha investigación, se planteó a través del instrumento al uso de cuestionario concernientes a las características de la variable propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking; el cual estuvo constituido por 16 preguntas bajo la escala de Likert. y desarrollados en dos partes 8 para la gestión de calidad y 8 relacionado a Benchmarking (Anexo 3. página 79 y 80)

4.5 Plan de Análisis

Según Hernández et. al. (2018) menciona que es un factor relevante el plan de análisis, lo cual sirve para evaluar y organizar todos los datos alcanzados luego de la ejecución de la encuesta; de esta manera facilita la descripción y solución de datos alcanzados. igual manera ayuda mostrar la razón entre las variables en estudio, para ello determina la similitud en las mismas y encontrando las diferencias para luego anunciar los resultados subsiguientes.

La presente investigación tiene un plan de análisis a base de técnicas e instrumentos aplicados en la investigación, para ello se planteó la estructura y redacción de cada parte de la investigación, y las peculiaridades más selectas de los variables considerando el Microsoft Word, así mismo, también se redactó las encuestas considerando 16 preguntas, para lo cual se consideró el uso del software Microsoft Excel para tener un diseño exacto y dinámico referente a las tablas y figuras, todo a través de aplicación del cuestionario.

Con respecto a citas bibliográficas se empleó el programa de Mendeley donde se registró todos los datos correspondientes. Por último, para considerar el porcentaje de similitud se proporcionó de acuerdo a los lineamientos de la universidad, por ende, se consideró el uso de la herramienta de turnitin.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	ENUNCIADO DE PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora en la Gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021	<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES rubro restaurantes, caso Marisquería Batata distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021?</p> <p>1 ¿Cuáles son las características de gestión de calidad en los micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021?</p> <p>2 ¿Cuáles son las características de Benchmarking en los micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021?</p> <p>3 ¿Como son los factores de gestión de calidad y benchmarking en los micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo General Establecer la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES rubro restaurantes, caso Marisquería Batata distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021</p> <p>Objetivo Especifico - Identificar las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. - Identificar las características del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. - Elaborar plan de mejora sobre gestión de calidad y benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurante, Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.</p>	<p>Variable_1 Gestión de calidad</p> <p>Variable 2 Benchmarking</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental - transversal - Descriptivo- de propuesta</p>	Se maneja una población muestral de 9 trabajadores de la Marisquería Batata del distrito Andrés avelino Cáceres Ayacucho 2021.	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word - Microsoft Excel - Mendeley - Turnitin - PDF - Power Point

4.7. Principios Éticos

El comité institucional de ética en investigación de la universidad católica los ángeles de Chimbote, los principios éticos, son normas que guían las buenas prácticas y conducta responsable al elaborar un proyecto de investigación. Las actividades desarrolladas en la investigación son orientadas por siguientes principios:

Protección a las personas: Durante el trabajo de investigación hubo respeto entre ambas partes, con respecto al desarrollo de actividad, se mantuvo la privacidad de todos los colaboradores y su participación fue de manera voluntaria sin ninguna obligación, respetando los horarios de atención para dicha encuesta

Cuidado al medio ambiente y la biodiversidad: Se trabajó con mucha cautela con la responsabilidad necesaria, utilizando todos los recursos de manera eficiente, promoviendo a practicar las tres R y de igual manera la organización se compromete a plantear mediante la innovación utilizar las bolsas, platos biodegradables en todos sus locales

Libre participación y derecho a estar informado: Todos los participantes, respondieron de manera, asertiva y voluntaria sin ninguna exigencia, y de esta manera también se utilizó diferentes artículos textos y tesis con sus respectivas citas bibliográficas, para elaborar una buena encuesta a través de la información proporcionada y desarrollar dentro del ámbito de la organización, como un aporte fundamental para dicha investigación.

Beneficios y no maleficencia: Todos los participantes de este trabajo de investigación aprendieron de los variables y dimensiones que ellos desconocían, y todas sus preguntas fueron absueltas con diferentes textos y artículos para su conocimiento respectivo.

Justicia: En este principio se practicó la igualdad en todas las actividades necesarias, sin ninguna diferenciación de sexo o raza y sin discriminación alguna. Bajo un acuerdo unánime entre ambas partes.

Integridad científica: Este trabajo se desarrolló de manera coordinada, bajo un acuerdo entre los trabajadores y el gerente, practicando todos los principios y valores, la actividad fue planificada y con estrategias necesarias se desarrolló de manera eficiente bajo la línea de responsabilidades

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de gestión de calidad en los micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Características de gestión de calidad	N	%
Usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia		
Siempre	4	44.00
Algunas veces	4	44.00
Nunca	1	12.00
Total	9	100.00
La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales		
Siempre	2	22.00
Algunas veces	4	44.00
Nunca	3	34.00
Total	9	100.00
Usted Brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen		
Siempre	6	67.00
A veces	2	22.00
Nunca	1	11.00
Total	9	100.00
Usted atiende con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto.		
Siempre	5	56.00
A veces	3	33.00
Nunca	1	11.00
Total	9	100.00
En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad.		
Siempre	3	33.00
Algunas veces	6	67.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

continua

Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.

Siempre	1	11.00
Algunas veces	6	67.00
Nunca	2	22.00
Total	9	100.00

La Empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.

Siempre	1	15.00
A veces	7	70.00
Nunca	1	15.00
Total	9	100.00

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores de la Marisquería Batata, distrito Andrés avelino Cáceres, Ayacucho, 2021

Tabla 2. *las características del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.*

Características de Benchmarking	N	%
La Empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.		
Siempre	2	22.00
A veces	4	45.00
Nunca	3	33.00
Total	9	100.00
Usted practica habilidades blandas en el trabajo		
Siempre	1	11.00
A veces	8	89.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

continua

Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente

Siempre	3	33.00
A veces	6	67.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

I empresa muestra honestidad al momento de fijar los precios de sus productos.

Siempre	5	56.00
A veces	2	22.00
Nunca	2	22.00
Total	9	100.00

El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina

Siempre	4	44.00
A veces	5	56.00
Nunca	0	0.00
Total	9	100.00

Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.

Siempre	3	33.00
A veces	4	45.00
Nunca	2	22.00
Total	9	100.00

El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia

Siempre	2	22.00
A veces	6	67.00
Nunca	1	11.00
Total	9	100.00

La empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia

Siempre	3	34.00
A veces	4	44.00
Nunca	2	22.00
Total	9	100.00

La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.

Siempre	2	22.00
A veces	4	45.00
Nunca	3	33.00
Total	9	100.00

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores de la Marisquería Batata, distrito Andrés avelino Cáceres, Ayacucho, 2021

Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora sobre Gestión de Calidad y Benchmarking en las micro y pequeñas Empresas, rubro Restaurante, caso, Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

INDICADORES	PROBLEMAS	CAUSA DE PROBLEMA	CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad.	67% de los trabajadores mencionan a veces aplican procesos para mejorar calidad	La falta de capacitación en tema de gestión de calidad	-Disminución de productividad en cada área -Insatisfacción del personal -Venta de productos inadecuados	<ul style="list-style-type: none"> • Los representantes deben capacitar al personal. • Contar con herramientas adecuados • Indicar sus actividades del día • Clasificar todos los productos en cada área 	Gerente general	S/. 200
La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales	44% de los trabajadores comentan que, algunas veces practican valores organizacionales	-La falta de orientación sobre los valores empresariales. -Falta de educación en cada uno de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo de clientes • Perdida de los alimentos • Alta rotación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención correcta oportuna • Ser eficientes en la producción • Brindar las orientaciones a ser más competitivos 		S/. 250
Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.	67% de los trabajadores indican, que algunas veces la empresa es ineficiente para dar buena atención.	La falta de coordinación con otras áreas y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Se genera baja producción • Inasistencia de los trabajadores • Perdida de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe primar la comunicación asertiva • Planificar actividades para el día siguiente • Informar a los proveedores de cada producto faltante. 		S/. 400

INDICADORES	PROBLEMAS	CAUSA DE PROBLEMA	CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESU PUESTO
La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.	70% de los trabajadores comentan a veces renuevan los equipos y materiales para evitar el cuello de botella en la producción	-Es que no cuentan con materiales de repuestos o auxiliares. -Personas inexpertas	<ul style="list-style-type: none"> • Se paralizan la producción • Perdida de materiales • Producción lenta con defectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener listo los repuestos en almacén; estar en contacto con los proveedores • Uso racional de productos • Impartir conocimiento con los demás 	El Gerente general	S/. 1500
La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.	45% de los trabajadores manifiesta a veces realizan la campaña de publicidad	Se debe realizar las publicidades constantemente	<ul style="list-style-type: none"> • Pocas ventas • Poca afluencia del cliente • Disminución del ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar publicidades asertivas en todas las redes y con más ahincó en días festivos • Ubicar local de mayor concurrencia del publico • Preparar los platillos de alta demanda 		S/.200
Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.	Según el 67% de los trabajadores indican Algunas veces emplean estrategias para mejorar los servicios	Se dan a falta de conocimiento de parte de alta gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de ganancias mínimas • Tener pocas sucursales • Disminución de ventas • Contar con locales inadecuados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las estrategias en cada área de venta • Innovar constantemente • Desarrollar un plan operativo • Mantener un ambiente agradable utilizando método de kaizen. 		S/.300

INDICADORES	PROBLEMAS	CAUSA DE PROBLEMA	CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESU PUESTO
Usted practica habilidades blandas en el trabajo	89% de los trabajadores comentan a veces practican las habilidades blandas en el trabajo	Esto se genera por no orientar oportunamente de acuerdo a las normativas de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Pésima de comunicación • Abandono del trabajo • Aparición de problemas laborales • Desmotivación en el trabajo • Falta de compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevalecer siempre el dialogo • Practicar la empatía • Informar oportunamente sobre las normas y reglas. • Brindar un trato familiar • Facilitar todos los herramientas y equipos necesarios 	Gerente general	S/.2000
El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina	56% de los trabajadores indican que a veces los gerentes intervienen cuando hay conflictos laborales	Existen conflictos, porque hay comunicación de manera vertical y no horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • Poca información • Disminución de ventas • Escaso de productos • Productos de baja calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una comunicación de manera horizontal • Promover un buen clima laboral • Debe predominar la eficiencia 		S/.100
Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.	45% de colaboradores mencionan que algunas veces emplean nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia	<p>Porque los gerentes no los capacitan.</p> <p>Contratan personas inadecuadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollan sus trabajos solo por cumplir • Decaen los ingresos • Baja producción 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información de las actividades • Contratar personas con habilidades creativas • Siempre estar en constante innovación 		S/.500

INDICADORES	PROBLEMAS	CAUSA DE PROBLEMA	CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	67% de los trabajadores informan que a veces modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	Por desconocimiento de las herramientas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Pocas ventas • Disminución de ingresos • Reducción de clientes • Abandono de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar y brindar los equipos adecuados • Brindar productos de calidad y atención esmerada • Desarrollar las habilidades blandas 	Gerente general	S/.300
La empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia	44% de los colaboradores afirman a veces la organización identifica estrategias para diferenciarse de la competencia	Por falta de capacitación en desarrollo organizacional e innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de los competidores • Ventas solo serán para subsistir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser participe en diferentes talleres y capacitaciones que realiza las instituciones públicas (Municipalidades y Cámara de Comercio de Ayacucho). 		S/.200
La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	45% de los trabajadores mencionan a veces renuevan sus locales con finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	Porque tiene poca capital. Falta de conocimiento de días festivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de consumidores • Reducción de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para llevar ferias gastronómicas. • Crear un ambiente agradable y llamativo. • Crear productos novedosos • Otorgar promociones • Brindar productos de calidad y accesibles 		S/.400

5.2 Análisis de Resultado

En relación al objetivo general:

Establecer la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las MYPES rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021

Dando como resultado la propuesta de mejora en el restaurante, Marisquería Batata, es determinado por conjunto de principios mejora continua y empresas líderes.

De acuerdo a los datos obtenidos los resultados el 33% indican que siempre aplican los procesos para mejorar la calidad, el 67% mencionan algunas veces practican los procesos para mejorar la calidad en la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos, si se práctica los procesos de calidad, este punto es de suma importancia para todas las organizaciones de realizar adecuadamente la mejora continua.

Con respecto a benchmarking 33% siempre emplean técnicas en preparación teniendo como modelo la competencia, mientras el 45% a veces emplean las técnicas en preparación teniendo en cuenta la competencia, y el 22% nunca emplean las técnicas de preparación teniendo como modelo la competencia. De acuerdo a los datos obtenidos, si predomina la gestión de calidad dentro de la empresa, pero con poca intuición de benchmarking, lo cual se asemeja con el autor Torres (2019) quien concluye, que la organización realiza adecuadamente la gestión de calidad incrementando en sus ventas, pero tiene una deficiencia en benchmarking, en temas de atención al cliente.

En relación al Objetivo específico N.º 1: Identificar las características de gestión de calidad. Según los resultados obtenidos de Tabla y figura 4 identificar las características de gestión de calidad en los micro y pequeñas empresas, rubro

restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. Se logró identificar las características de gestión de calidad. Dando como resultado que el 56 % corresponde a (5 trabajadores) quienes respondieron siempre practican la empatía con los clientes dentro de la organización. Por otro lado, que el 33% corresponde a (3 trabajadores), Que respondieron a veces practican la empatía con los clientes dentro de la organización, y el 11% menciona que nunca practica la empatía. Se concluye demostrando las características más resaltantes de amabilidad y rapidez en preparación de alimentos y atención al cliente en marisquería batata. se comprueba con los autores Calle (2021) concluye mencionando respecto a sistema de Gestión de Calidad, tiene grandes ventajas y beneficios; cuando se aplica de manera correcta alcanzando crecimiento laboral; para ello también considera emplear estrategias con el benchmarking y buscar nuevas prácticas de mejora continua mediante los tipos de benchmarking. Complementa Pincay (2020), Concluye que las PYMES constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial

En relación al Objetivo específico N.º 2: Identificar las características del benchmarking

De acuerdo a la tabla y figura 16, de los 09 trabajadores encuestados el 22% corresponde a (2 trabajadores), Que respondieron, siempre renuevan sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva, el 45 % corresponde a (4

trabajadores) quienes respondieron a veces renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva, mientras el 32% que corresponde a (3 trabajadores) mencionan nunca renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.

Po lo tanto, se puede mencionar que la Marisquería Batata del distrito Andrés Avelino Cáceres, no renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva. Para lo cual se realiza cuadro comparativo con el autor Peralta (2020), Indica que existe un porcentaje significativo que muestran su descontento debido a la comparación que efectúan con otras compañías por lo que la herramienta de gestión de calidad que permite direccionar mejor este comportamiento es el benchmarking, antecedente para que las organizaciones unan modelos adecuados de gestión administrativa. Por todo en mención, se indica la ejecución de estrategias de benchmarking que sirvan como esquemas de referencia para mejorar firmemente las necesidades del cliente.

También menciona Barahona (2020). Donde concluyó, que estas empresas brindan los servicios ofertados de manera similar, sin embargo, existen diferencias al momento del desarrollo de estos, y realizan los procesos en tiempos que varían en función de factores como son las herramientas, equipos, operarios, espacio de trabajo y técnicas. Por consiguiente, se han desarrollado estrategias en las falencias encontradas a través la matriz de perfil competitivo para mejorar el servicio al cliente en las empresas desde la aplicación del benchmarking como herramienta de mejora continua. Para ello Ramírez (2021) Manifiesta que existe una relación directa entre el benchmarking y los niveles de venta. Motivo por el cual mientras se aplique el

benchmarking de manera adecuada en los procesos comerciales, el nivel de ventas se incrementa como resultado favorable para la organización.

En relación a Objetivo específico N.º 3: Elaborar plan de mejora sobre Gestión de Calidad y Benchmarking en las micro y pequeñas empresas, rubro Restaurante, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021.

Por lo tanto, se puede mencionar que la marisquería batata, de acuerdo a los datos obtenidos en tema de gestión de calidad; para dicha organización si practican las herramientas de gestión de calidad concerniente en procesos de producción siendo eficaces en preparación. Mientras tanto con respecto a benchmarking no practican de manera adecuada. Para ello se propone a tomar como punto de referencia a las empresas líderes en el rubro, analizar todas las actividades pertinentes y plasmar en la organización; siempre realizando la mejora continua a través del ciclo de Deming y kaizen.

VI. CONCLUSIONES

Concerniente al objetivo general: Establecer propuesta de mejora de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Benchmarking, en las MYPES rubro Restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021. se obtuvo los siguientes resultados: Frente a la aplicación de encuesta; Es determinado por Procesos continuos, de Realizar mejoras y Análisis estratégica. Donde predomina la gestión de calidad en dicha organización, con resultados óptimos, y con poca práctica del benchmarking,

Con respecto al objetivo específico N° 1. Se logró identificar las características de gestión de calidad en la Marisquería Batata. Dando como resultado muy favorable en temas de gestión de calidad, realizando conjunto de principios, ofreciendo productos y servicios de calidad siempre en constante mejora continua. Se concluye, demostrando las características más resaltantes de amabilidad y rapidez en preparación de alimentos y atención al cliente en Marisquería Batata.

De acuerdo al objetivo específico N° 2. Identificar las características del Benchmarking en la Marisquería Batata. De acuerdo a los resultados obtenidos, en tema de Benchmarking, no se realiza de manera adecuada, existe poco empleo de las técnicas y estrategias del proceso del trabajo, servicios y productos. Se concluye, se puede mencionar que la Marisquería Batata del distrito Andrés Avelino Cáceres, no siempre plantean las estrategias para diferenciarse de la competencia.

De acuerdo al objetivo específico N° 3. Se plantea una propuesta de mejora, para desarrollar adecuadamente el Benchmarking con el soporte de gestión de calidad, para mantenerse en el mercado y ser una organización líder, con diferentes sucursales a nivel regional, nacional e internacional.

VII. RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo del trabajo de investigación se encontró diferentes problemáticas, ha cerca del tema Gestión de Calidad y Benchmarking, por lo tanto, se recomienda los siguientes.

- Realizar análisis estratégico en todas las áreas, tomando como punto de referencia a las organizaciones líderes de diferentes sectores, tanto locales, regionales e internacionales.
- Desarrollar un trabajo optimo, se recomienda realizar las charlas y orientaciones motivacionales constantes, lo cual nos genera un buen clima laboral.
- Distinguir Concerniente a reclutamiento y selección del personal, se tienen que contratar a personas idóneas en el tema para diferentes áreas, con aptitud y habilidades creativas, de esta manera se evita la alta rotación del personal; lo cual genera más costo a la organización.
- Realizar campañas de publicidad en medios de comunicación y redes sociales más importantes.
- Plantear ante las vicisitudes que se presentan a nivel nacional y mundial, es necesario aplicar las herramientas de gestión de calidad, tomando como referencia a las grandes empresas líderes.
- Aplicar uno de los temas más relevantes para benchmarking; la mejora continua, la cual se tiene que desarrollar en todos los procesos de la producción hasta llegar al cliente final.
- Utilizar los táper y bolsas biodegradables de fácil descomposición y así contribuir con el medio ambiente, que tanto nos necesita.
- Elaborar un plan de mejora, teniendo en cuenta los problemas encontrados concernientes a benchmarking; ya que es una herramienta fundamental para alcanzar el desarrollo optima en las micro y pequeñas empresas.

PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANT- MARISQUERIA BATATA

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** micro y pequeñas empresas rubro marisquería batata distrito Andrés avelino Cáceres.
- **Giro de la empresa:** servicios
- **Dirección:** distrito Andrés avelino Cáceres – Ayacucho
- **Nombre del representante:** *Rimald Prado Obregón*
- **Historia:**

La Marisquería Batata está ubicada en el distrito Andrés avelino Cáceres; ofrece venta de diferentes platos a base de mariscos y bebidas en general, anteriormente contaba con 13 trabajadores, hoy en día cuenta con 9 trabajadores por la situación sanitaria. Brinda servicios y genera empleo y es una de las MYPES impulsoras de la economía de la región Ayacucho.

2. Misión: se dedica a la venta de diferentes platillos a base de productos de calidad a un precio accesible para todo el público en general, ofreciendo un servicio adecuado a todos los clientes asistentes.

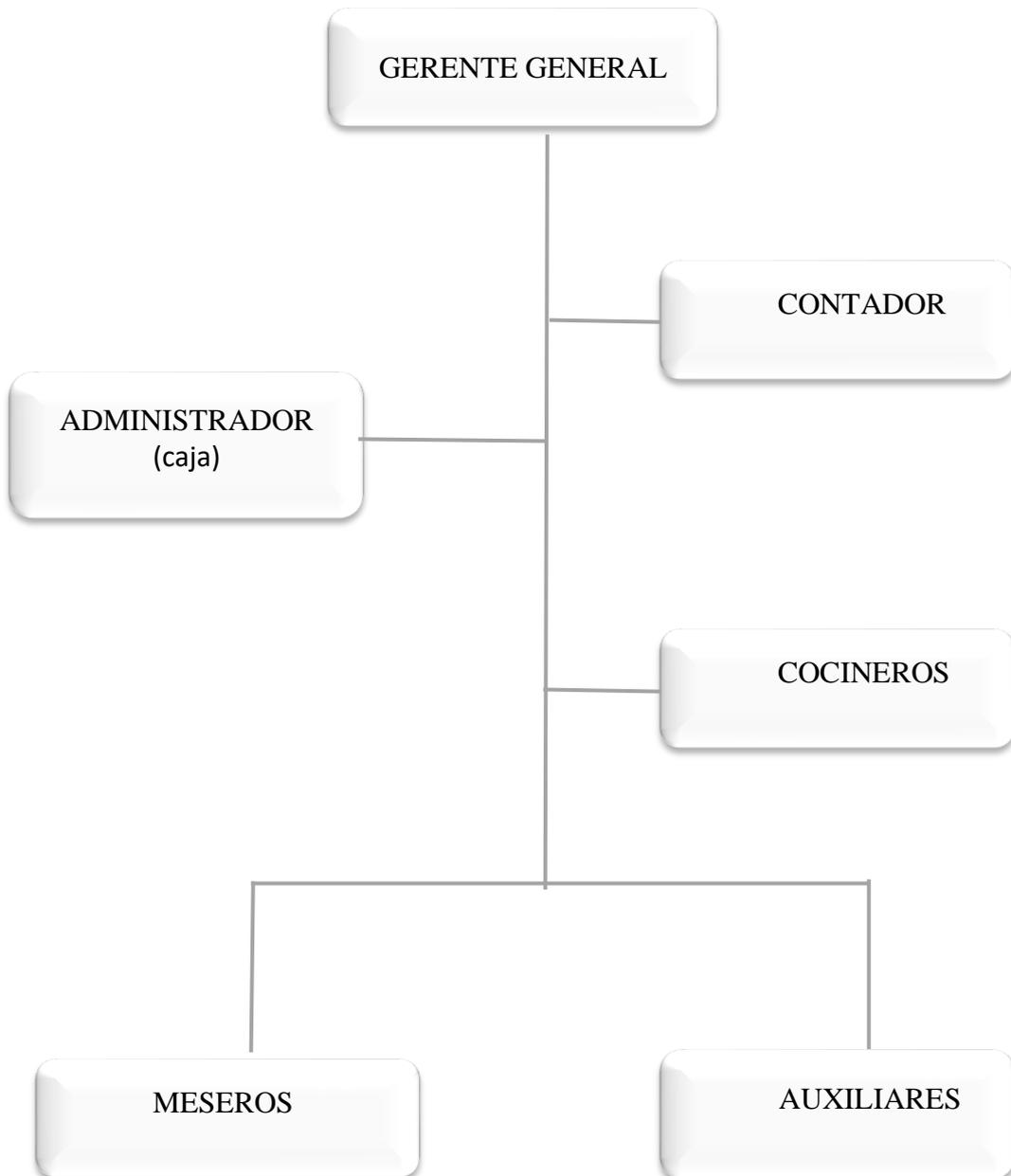
3. Visión: ser una empresa líder en el rubro de marisquería en toda la región, donde nuestros clientes tengan una referencia optima del consumo de mariscos en diferentes presentaciones, generar más expectativa con productos innovados y ampliar nuestras sucursales a nivel nacional e internacional

4. Objetivos

Brindar una atención esmerada a todos nuestros clientes, ofreciendo productos de calidad hasta lograr la fidelización.

5. Producto o servicios: la micro empresa se dedica a la venta de platillos preparados a base de Mariscos de calidad en diferentes presentaciones.

6. Organigrama



Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración. - Tener capacidades comunicativas y de liderazgo. - Ser proactivo, responsable, honesto y capaz de trabajar en equipo. - Contar con habilidades de gestión financiera.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y organizar las actividades de la compañía. - Contratar al personal - Evaluar el desempeño de los empleados. - Verificar el reporte de planilla de los colaboradores. - Establecer reuniones de capacitación y motivación para el personal. - Plantear metas, objetivos y estrategias de mejora. - Realizar estudios de mercados.
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos o universitarios. - Conocer los estados financieros. - Capacidad para aprender con rapidez. - Office avanzado. - Capacidad de comunicarse y trabajar en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar adecuadamente los recursos financieros para realizar las operaciones de compras de materia prima, equipos y maquinarias; y efectuar los pagos al personal y a terceros. - Llevar un control adecuado de los ingresos y egresos de la empresa. - Apoyar al gerente en la elaboración de planes estratégicos.
Cargo	Administrador (caja)
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios. - Conocer los estados financieros. - Capacidad para aprender con rapidez. - Office avanzado. - Capacidad de comunicarse y trabajar en equipo. - Conocer e identificar las billetes y monedas falsas

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Atender las llamadas - Cobrar por consumo - Realizar apertura y cierre de cajas - Realizar proceso de boletas electrónicas
Área cocina	
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener estudios en Gastronomía. - Tener 2 años de experiencia en marisquería - Ser creativo en la elaboración de variedad de platillos - Disponibilidad de tiempo para manejar horarios rotativos. - Responsable, puntual y honrado.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar diferentes platillos - Prepara variedad de bebidas - Apoyar con datos de inventario
Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliares
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener experiencia de 1 año - Compromiso laboral - Disponibilidad de tiempo - Capacidad de trabajar en equipo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar limpieza del área de trabajo - Limpiar y Filetear los mariscos - Ordenar y seleccionar los materiales - Verificar las fechas de producto - Apoyo general
Cargo	Mesero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios académicos, mínima secundaria completa - Tener facilidad de palabras - Capacidad de trabajar en equipo - Disponibilidad de tiempo - Ser empático y responsable - Disponible de trabajar en horas extras
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención de calidad - Mantener limpio el área de trabajo - Ofrecer cartas y promociones a clientes - Conocer todos los platos preparados del día - Cobrar las cuentas por consumo - Ordenar los cubiertos y servilletas

Diagnóstico general

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS FODA</p>	<p>FORTALEZA</p> <p>F1. Venta de productos de calidad F2. Precios accesibles para todos F3. Personal experto en la cocina F4. Actividades comerciales formales F5. Cuenta con variedad de platos y bebidas</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Falta de tecnología en local D2. Carencia de publicidad D3. Capacidad reducida en local D4. Falta de capacitación al trabajador F5. Carencia en creación de nuevos platos</p>
<p>OPORTUNIDAD</p> <p>O1. Incremento de turistas O2. Facilidad para llegar al cliente a través de redes sociales (tecnología). O3. Creación de nuevos platos O4. Implementar platos internacionales O5. Crear nuevas sucursales a nivel nacional</p>	<p>ESTRATEGIAS</p> <p>Desarrollar capacitaciones al personal de cocina para crear nuevos platos (F3-O3)</p> <p>Implementar aplicativos, para informar sobre la variedad de platillos y precios hacia los nuevos clientes. F2, F5-01)</p>	<p>ESTRATEGIAS</p> <p>implementar alianzas estratégicas con instituciones tecnológicas para llegar a más clientes (D1. O1)</p> <p>realizar convenios con entidades financieras para crear nuevas sucursales (D3-O5)</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Inestabilidad política del país A2. Nuevas competencias A3. Bajo precios de competencia A4. Preparación de comidas rápidas A5. Cambio de gusto de clientes</p>	<p>ESTRATEGIAS</p> <p>Implementar charlas para fomentar negocios formales ante negocios informales (F4- A4)</p> <p>Desarrollar degustaciones en plazas sobre los productos de calidad para evitar cambio de gusto de clientes (F1-A5)</p>	<p>ESTRATEGIAS</p> <p>Rediseñar el local mas amplio y atractivo para contrarrestar la competencia (D3-A3)</p> <p>Aprovechar la tecnología para promocionar la creación de nuevos platos y evitar la fuga de los clientes. D1, D2-A5</p>

8. Indicadores de Buena Gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad	los trabajadores mencionan a veces aplican procesos para mejorar calidad
La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales	los trabajadores comentan a veces practican valores organizacionales
Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.	los trabajadores mencionan algunas veces la empresa son ineficientes para dar buena atención
La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.	los trabajadores comentan a veces renuevan los materiales para evitar el cuello de botella en la producción
La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación	los trabajadores manifiestan a veces realizan la campaña de publicidad
Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.	los trabajadores indican a veces emplean estrategias para mejorar los servicios
Usted practica habilidades blandas en el trabajo	los trabajadores comentan a veces practican las habilidades blandas en el trabajo
El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina	los trabajadores indican que a veces los gerentes intervienen cuando hay conflictos laborales
Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.	colaboradores mencionan que algunas veces emplean nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia
El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	los trabajadores informan que a veces modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia
La empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia	los colaboradores afirman a veces la organización identifica estrategias para diferenciarse de la competencia
La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	los trabajadores mencionan a veces renuevan sus locales con finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad	67% de los trabajadores mencionan a veces aplican procesos para mejorar calidad	La falta de capacitación en tema de gestión de calidad
La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales	44% de los trabajadores a veces practican valores organizacionales	-La falta de orientación sobre los valores empresariales. -Falta de educación en cada uno de los trabajadores.
Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.	67% de los trabajadores mencionan algunas veces la empresa son ineficientes para dar buena atención	La falta de coordinación con otras áreas y proveedores.
materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.	70% de los trabajadores comentan a veces renuevan los materiales para evitar el cuello de botella en la producción	-Es que no cuentan con materiales de repuestos o auxiliares. -Personas inexpertas.
La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.	45% de los trabajadores manifiesta a veces realizan la campaña de publicidad	Se debe realizar las publicidades constantemente.
Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.	Según el 67% de los trabajadores indican a veces emplean estrategias para mejorar los servicios	Se dan a falta de conocimiento de parte de alta gerencia.
Usted practica habilidades blandas en el trabajo	89% de los trabajadores comentan a veces practican las habilidades blandas en el trabajo	Esto se genera por no orientar oportunamente de acuerdo a las normativas de la organización.
El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina	56% de los trabajadores indican que a veces los gerentes intervienen cuando hay conflictos laborales	Existen conflictos porque hay comunicación de manera vertical y no horizontal.

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.	45% de colaboradores mencionan que algunas veces emplean nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia	Por qué los gerentes no los capacitan. Contratan personas inadecuadas.
El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	67% de los trabajadores informan que a veces modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	Por desconocimiento de las herramientas de gestión
La empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia	44% de los colaboradores afirman a veces la organización identifica estrategias para diferenciarse de la competencia	Por falta de capacitación en desarrollo organizacional e innovación.
La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	45% de los trabajadores mencionan a veces renuevan sus locales con finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	Porque tiene poca capital. Falta de conocimiento de días festivos.

10. Establecer soluciones

10.1 establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad	67% de los trabajadores mencionan a veces aplican procesos para mejorar calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Los representantes deben capacitar al personal. • Contar con herramientas adecuados • Indicar sus actividades del día • Clasificar todos los productos en cada área
La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales	44% de los trabajadores a veces practican valores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención correcta oportuna • Ser eficientes en la producción • Brindar las capacitaciones y otros
Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.	67% de los trabajadores mencionan algunas veces la empresa son ineficientes para dar buena atención	<ul style="list-style-type: none"> • Debe primar la comunicación asertiva • Planificar actividades para el día siguiente • Informar a los proveedores de cada producto
La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.	70% de los trabajadores comentan a veces renuevan los materiales para evitar el cuello de botella en la producción	<ul style="list-style-type: none"> • Tener listo los repuestos estar en contacto con los proveedores • Uso racional de productos • Impartir conocimiento con los demás
La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación	45% de los trabajadores manifiesta a veces realizan la campaña de publicidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar publicidades asertivas en todas las redes y con más ahincó en días festivos • Ubicar local en mayor concurrencia del público. • Preparar los platillos de alta demanda
Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.	Según el 67% de los trabajadores indican a veces emplean estrategias para mejorar los servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las estrategias en cada área de venta • Innovar constantemente • Desarrollar un plan operativo. • Mantener un ambiente agradable utilizando método de kaizen.

Usted practica habilidades blandas en el trabajo	89% de los trabajadores comentan a veces practican las habilidades blandas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • prevalecer siempre el dialogo • practicar la empatía • informar oportunamente sobre las normas y reglas. • Brindar un trato familiar • Facilitar todos los herramientas y equipos necesarios
El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afecten la disciplina	56% de los trabajadores indican que a veces los gerentes intervienen cuando hay conflictos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una comunicación de manera horizontal • Promover un buen clima laboral • Debe predominar la eficiencia
Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.	45% de colaboradores mencionan que algunas veces emplean nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información de las actividades • Contratar personas con habilidades creativas • Siempre estar en constante innovación
El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	67% de los trabajadores informan que a veces modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar y brindar los equipos adecuados • Brindar productos de calidad y atención esmerada • Desarrollar las habilidades blandas
La empresa identifica estrategia para diferenciarse de la competencia	44% de los colaboradores afirman a veces la organización identifica estrategias para diferenciarse de la competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Ser participe en diferentes talleres y capacitaciones que realiza las instituciones públicas (Municipalidades y Cámara de Comercio de Ayacucho).
La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	45% de los trabajadores mencionan a veces renuevan sus locales con finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente agradable y llamativo. • Crear productos novedosos • Otorgar promociones • Brindar productos de calidad y accesibles

11. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los representantes deben capacitar al personal. • Contar con herramientas adecuados • Indicar sus actividades del día • Clasificar todos los productos en cada área 	Gerente Y contador	S/. 200	Proyector y computadora	2 días
	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención correcta y oportuna • Ser eficientes en la producción • Brindar las orientaciones a ser más competitivos 	Gerente y administrador	S/. 80	charlas de 5 minutos de orientación y motivacional antes de trabajo	4 veces al mes
	<ul style="list-style-type: none"> • Debe primar la comunicación asertiva • Planificar actividades para el día siguiente • Informar a los proveedores de cada producto faltante 	Gerente y jefes de área	S/. 300	Internet televisor	cada día
	<ul style="list-style-type: none"> • Tener listo los repuestos estar en contacto con los proveedores • Uso racional de productos • Impartir conocimiento con los demás 	Administrador Jefe de cada área	S/. 1500	-Teléfono celular -Internet, televisor	4 veces al mes
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar publicidades asertivas en todas las redes y con más ahincó en días festivas • Ubicar local de mayor concurrencia del publico • Preparar los platillos de alta demanda 	Administrador y gerente	S/. 200	Teléfono celular Radio y tv	2 veces al mes

<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las estrategias en cada área de venta • Innovar constantemente • Desarrollar un plan operativo • Mantener un ambiente agradable utilizando método de kaizen. 	Gerente y administrador	S/. 300	Internet televisor	Cada 3 meses
<ul style="list-style-type: none"> • Prevalecer siempre el dialogo • Practicar la empatía • informar oportunamente sobre las normas y reglas. • Brindar un trato familiar • Facilitar todos los herramientas y equipos necesarios 	Administrador y el personal	S/. 2000	-Teléfono celular -Internet -televisor	A diario
<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una comunicación de manera horizontal • Promover un buen clima laboral • Debe predominar la eficiencia 	Gerente Administrador personal	S/. 50	Teléfono celular	4 veces al mes
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información de las actividades • Contratar personas con habilidades creativas • Siempre estar en constante innovación 	Gerente y administrador	S/.100	-Teléfono celular -aplicativos	trimestral
<ul style="list-style-type: none"> • Motivar y brindar los equipos adecuados • Brindar productos de calidad y atención esmerada • Desarrollar las habilidades blandas 	Administrador personal	S/.200	-Internet -televisor	De manera Diaria
<ul style="list-style-type: none"> • Ser participe en diferentes talleres y capacitaciones que realiza las instituciones públicas (Municipalidades y Cámara de Comercio de Ayacucho). 	Gerente y administrador	S/.100	-Proyector -Internet -Computadoras -laser	trimestral
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para llevar ferias gastronómicas. • Crear un ambiente agradable y llamativo. • Crear productos novedosos • Otorgar promociones • Brindar productos de calidad y accesibles 	Gerente general y administrador	S/. 150	-Teléfono celular -Internet - proyector -computadoras	trimestral

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	inicio	termino	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los representantes deben capacitar al personal. • Contar con herramientas adecuados • Indicar sus actividades del día • Clasificar todos los productos en cada área 	01/02/2023	30/05/23	X									X							
2	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención correcta y oportuna • Ser eficientes en la producción • Brindar las orientaciones a ser más competitivos 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<ul style="list-style-type: none"> • Debe primar la comunicación asertiva • Planificar actividades para el día siguiente • Informar a los proveedores de cada producto faltante 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	<ul style="list-style-type: none"> • Tener listo los repuestos, estar en contacto con los proveedores • Uso racional de productos • Impartir conocimiento con los demás 	01/02/2023	30/05/23				X				X				X					X

5	<p>Realizar publicidades asertivas en todas las redes y con más ahincó en días festivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicar local de mayor concurrencia del publico • Preparar los platillos de alta demanda 	01/02/2023	30/05/23		X			X								X			
6	<p>utilizar los métodos estrategias en cada área de venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovar constantemente • Desarrollar un plan operativo • Mantener un ambiente agradable utilizando método de kaizen. 	01/02/2023	30/05/23		X		X		X		X		X		X		X		X
7	<ul style="list-style-type: none"> • Prevalecer siempre el dialogo • Practicar la empatía • Informar oportunamente sobre las normas y reglas. • Brindar un trato familiar • Facilitar todos los herramientas y equipos necesarios 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una comunicación de manera horizontal • Promover un buen clima laboral • Debe predominar la eficiencia 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información de las actividades • Contratar personas con habilidades creativas • Siempre estar en constante innovación 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
10	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar y brindar los equipos adecuados • Brindar productos de calidad y atención esmerada • Desarrollar las habilidades blandas 	01/02/2023	30/05/23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
11	<ul style="list-style-type: none"> • Ser participe en diferentes talleres y capacitaciones que realiza las instituciones públicas (Municipalidades y Cámara de Comercio de Ayacucho). 	01/02/2023	30/05/23				X									X				
12	<ul style="list-style-type: none"> Realizar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para llevar ferias gastronómicas. • Crear un ambiente agradable y llamativo. • Crear productos novedosos • Otorgar promociones • Brindar productos de calidad y accesibles 	01/02/2023	30/05/23		X			X				X						X		

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto.(2017).file:///C:/Users/EQUIPO/Desktop/BENCHMARKING_GESTION_DE
%20_CALIDAD_DIAZ_OLACUA_CARLO_FRANCISCO.RESTAURANT
E.pdf
- Brito. (2018). *gestion de calidad bajo la normativa del iso 9001*. Obtenido de
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis_t1513id.pdf
- Caceres. (2017).<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2721>
- Chóez et, a. (2022). *Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes*.
Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-
LiderazgoEmpresarialComoFactorDeDesarrolloDeLasPym-8383376.pdf
- COMEXPERU. (2020). *Micro empresas en peru*. Obtenido de
[https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-
2020.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf)
- Diaz.(2018).[http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/8291
/BENCHMARKING_GESTION_DE%20_CALIDAD_DIAZ_OLACUA_CA
RLO_FRANCISCO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/8291/BENCHMARKING_GESTION_DE%20_CALIDAD_DIAZ_OLACUA_CARLO_FRANCISCO.pdf?sequence=1)
- Escudero. (2017).[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-
Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%A
Dfica.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%A9fica.pdf)
- Espinosa. (2020). Obtenido de [https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-
que-es-tipos-ejemplos/](https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/)
- Espinoza. (2020). *tipos de benchmarking*. Obtenido de
<https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>

- Gomez, c. (2019). *Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huare.inacio/35.pdf>
- Hernandez. (2017). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
- Hernández. (2018). *gestion de calidad*. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/portalderevistas,+articulo7.pdf>
- Huare. (2019). *metodologia de investigacion* . Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huare.inacio/35.pdf>
- ISO9000. (2018). *gestion de calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>
- León, N. T. (2018). *Poblacion y Muestra*. Mexico: Rosales S.A.
- Nava. (2020). *SISTEMA DE BENCHMARKING COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR CRUDOS PESADOS Y EXTRAPESADOS*. caracas. Obtenido de <https://latinjournal.org/index.php/ipsa/article/view/992/760>
- Ore. (2021). *benchmarking como harramienta gerencial*. Obtenido de <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/41>
- Peralta. (2020). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31299/1/775%20MKT.pdf>
- Perez. (2020). Obtenido de <https://www.gastroactitud.com/pista/restaurantes-de-europa-tras-el-covid19/>
- Pincay. (2020). Obtenido de <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>

REMYPE. (2019). *Micro y pequeñas empresas*. Obtenido de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf

Romero. (2019). Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13325>

Shuttleworth. (2019). Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

ULADECH.(2019).<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento-comite-etica-v006.pdf>

zendesk. (2021). *gestion de calidad*. Obtenido de

<https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-gestion-de-calidad/>

Anexos

Anexo.1 Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). **RIMALD PRADO OBREGÓN**
Propietario de restaurante “**Marisquería Batata**”

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Raúl Yanasupo Lapa**, con código de matrícula N° 3111171402, de la Carrera Profesional de administración, ciclo VIII quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “**GESTIÓN DE CALIDAD Y BENCHMARKING EN LOS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES, CASO MARISQUERIA BATATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO, 2021**”, Durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

RAUL YANASUPO LAPA

Apellidos y nombres
Estudiante

RIMALD PRADO OBREGÓN

Apellidos y nombre
DNI. No. 43750476



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

Esta encuesta se realiza con la finalidad de recoger información requerida y necesaria de la micro empresa *Marisquería Batata*. para el desarrollo de investigación que titula: “**Gestión de calidad y benchmarking en los micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes, caso Marisquería Batata, distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, 2021**”.

Por la misma razón se agradece su gentil participación brindando la información requerida por el estudiante, de la misma forma mencionar que la encuesta es anónima.

INSTRUCCIONES: La encuesta tiene 16 preguntas relacionadas al tema de investigación **gestión de calidad y benchmarking** donde se consideró 3 distintas alternativas de respuesta con su respectiva valoración.

DATOS GENERALES

Género: femenino () masculino ()

Siempre	A veces	Nunca
1	2	3

N°	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA		
		1	2	3
VARIABLE 01: GESTIÓN DE CALIDAD				
Dimensión 1: conjunto de principios				
01	¿usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia?			
02	¿la gerente incentiva a que se practique valores organizacionales?			
03	¿Usted brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen??			
Dimensión 2: calidad				
04	¿ustedes atienden con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto?			
05	¿En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad?			
Dimensión 3: mejora continua				
06	¿considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención?			
07	¿La empresa renueva sus materiales con la finalidad de mejorar los procesos de cuello de botella en la producción?			

N°	ÍTEM	ESCALA VALORATIVA		
		1	2	3
VARIABLE 02: BENCHMARKING				
Dimensión 1: proceso continuo				
01	¿la empresa realiza campañas de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación?			
02	¿buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente?			
03	¿ustedes practican habilidades blandas en el trabajo?			
Dimensión 2: empresa líder				
04	¿la empresa muestra honestidad al momento de fijar el precio de sus productos?			
05	¿el gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afectan la disciplina?			
06	¿usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia?			
Dimensión 3: realizar mejoras				
07	¿el dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia?			
08	¿la empresa identifica estrategias para diferenciarse de la competencia?			
09	¿La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva?			

¡GRACIAS!



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359



RUIZ BERROCAL POUL JOEL
DNI N° 41902942
CLAD - 05191



Lic. Adm. Heral Brayam Diaz Martinez
CLAD - 26512

Anexo 3. Validación del juicio del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del Experto: MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

1.3. Profesión: ...LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.7. Autor del instrumento: RAÚL YANASUPO LAPA

1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

Nº 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:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

DNI N° 33263862

CLAD N° 01359

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del Experto: DÍAS MARTÍNEZ, HIERAL BRAYAM.

1.2. Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Profesión: ADMINISTRADOR

1.4. Institución donde labora: GOBIERNO REGIONAL

1.5. Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: RAÚL YANASUPO LAPA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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:							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
Dimensión 2:							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
Dimensión 3:							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		


 Lic. Adm. Heral Brayam Díaz Martínez
 CLAD - 26512

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
Dimensión 2:							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
Dimensión 3:							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

Otras observaciones generales:


 Lic. Adm. Hiral Brayam Díaz Martínez
 CLAD - 26512

DÍAS MARTÍNEZ, HIERAL BRAYAM

DNI N° 70037532

CLAD - 26512

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

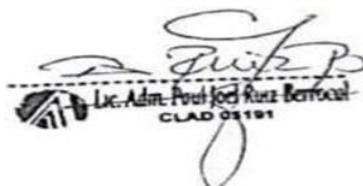
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: RUIZ BERROCAL, POUL JOEL
 1.2. Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR
 1.4. Institución donde labora: OMZA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.
 1.5. Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR DE AGENCIA.
 1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA
 1.7. Autor del instrumento: RAÚL YANASUPO LAPA
 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

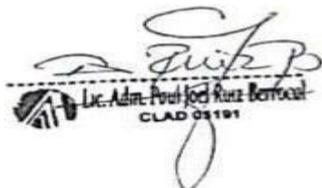
N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
Dimensión 2:							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
Dimensión 3:							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		


 Lic. Adm. Poul Joel Ruiz Berrocal
 CLAD 05191

Ítems correspondientes al Instrumento 2

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:							
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
Dimensión 2:							
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
Dimensión 3:							
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		

Otras observaciones generales:



RUIZ BERROCAL POUL JOEL
DNI N° 41902942
CLAD - 05191

Nota: se adjunta el proyecto de investigación.

Anexo 4 Protocolo de Consentimiento



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 BENCHMARKING EN LOS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO RESTAURANTES, CASO MARISQUERÍA BATATA, DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO, 2021.**

y es dirigido por **RAÚL YANASUPO LAPA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es la búsqueda y generación de conocimiento. Esta necesidad conlleva al planteamiento del problema y por ende los objetivos deben ajustarse al mismo.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **_10_ minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir 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 **_900908356_**. Si desea, también podrá escribir al correo raulyala100@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	RIMALD PRADO OBREGÓN (gerente de la empresa)
Fecha:	15/ 03/ 2022
Firma del participante	
Firma del investigador (o encargado de recoger información)	

Anexo 5. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Estudiante)			
Categoría	cantidad	Costo unitario	Costo total
Bienes de consumo			
Lapicero	03	1.00	3.00
USB	01	25.00	25.00
Laptop	01	1.300.00	1.300.00
Total, de presupuesto			1328.00
Servicio	2	850	1700.00
Turniting	09	50	450.00
Internet	04 meses	40	160.00
Asesoría personalizada	2 horas.	83.3	166.6
Total, de presupuestos no desembolsables			3804.6

Anexo 6. Evidencias.

Preguntas

Respuestas

9

Configuración

ENCUESTA

TEMA: GESTION DE CALIDAD Y BENCHMARKING PARA LOS TRABAJADORES - TESIS II

01 ¿En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad?

siempre

a veces

nunca

02 ¿Usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia?

siempre

a veces

Se envió vía WhatsApp y Facebook

Resultado: Alfa de Cronbach

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	sujeto	ite1	ite2	ite3	ite4	ite5	ite6	ite7	ite8	ite9	ite10	ite11	ite12	ite13	ite14	ite15	ite16							
2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	31						
3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18						
4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	35						
5	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	36						
6	5	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	32						
7	6	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	29	k			16		
8	7	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	26	v1			6.641975309		
9	8	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	29	v2			25.72839506		
10	9	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	27						
11	varianza	0.22	0.44	0.54	0.47	0.47	0.32	0.32	0.54	0.22	0.1	0.67	0.25	0.54	0.32	0.67	0.54	25.72839506	a			0.791299		
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								

RESULTADO FINAL

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

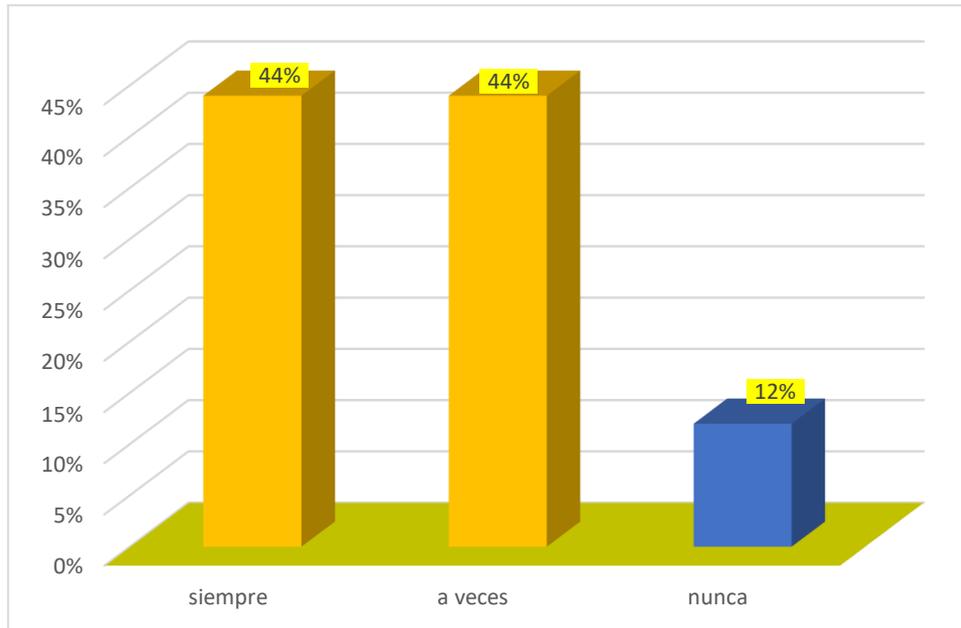
siempre	a veces	nunca
1	2	3

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \left(\frac{Evi}{vt} \right) \right)$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

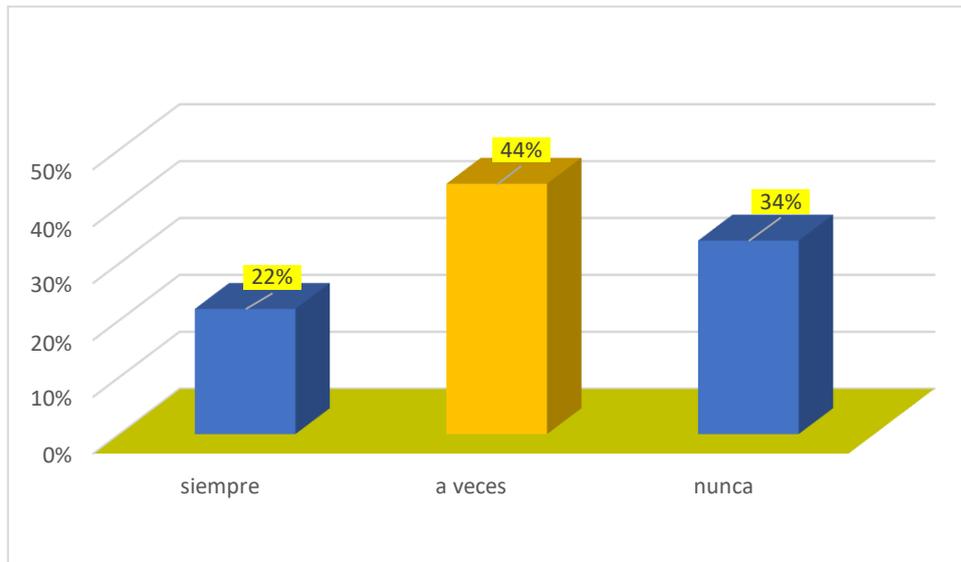
Anexo 8. Figuras

Figura 1. usted considera que la empresa es eficiente ante la competencia.



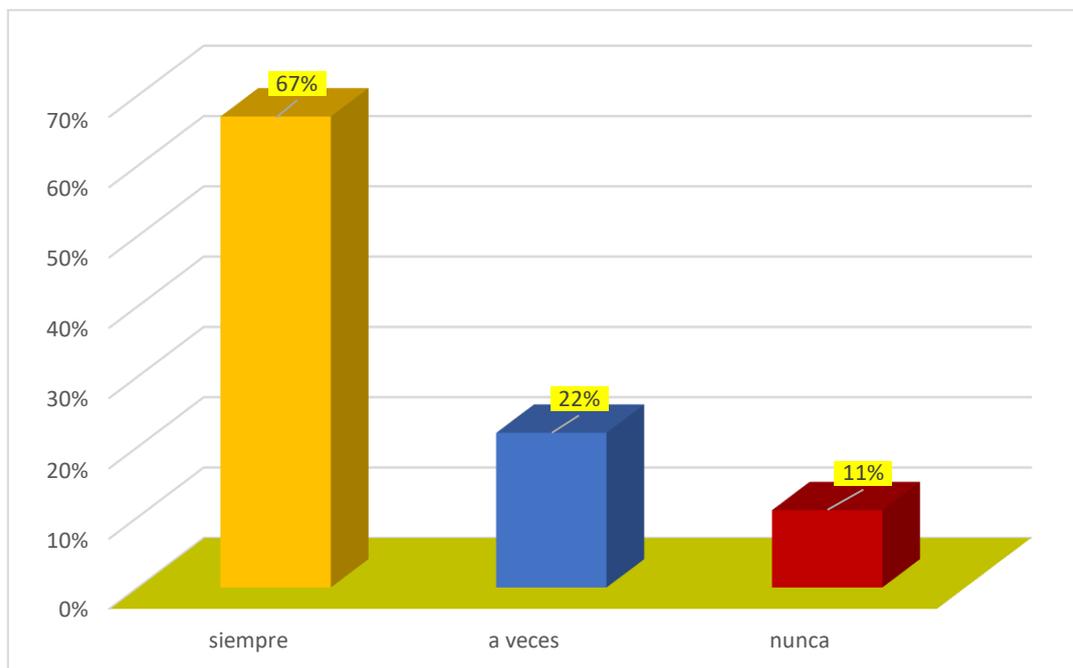
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 2. La gerente incentiva a que se practiquen valores organizacionales



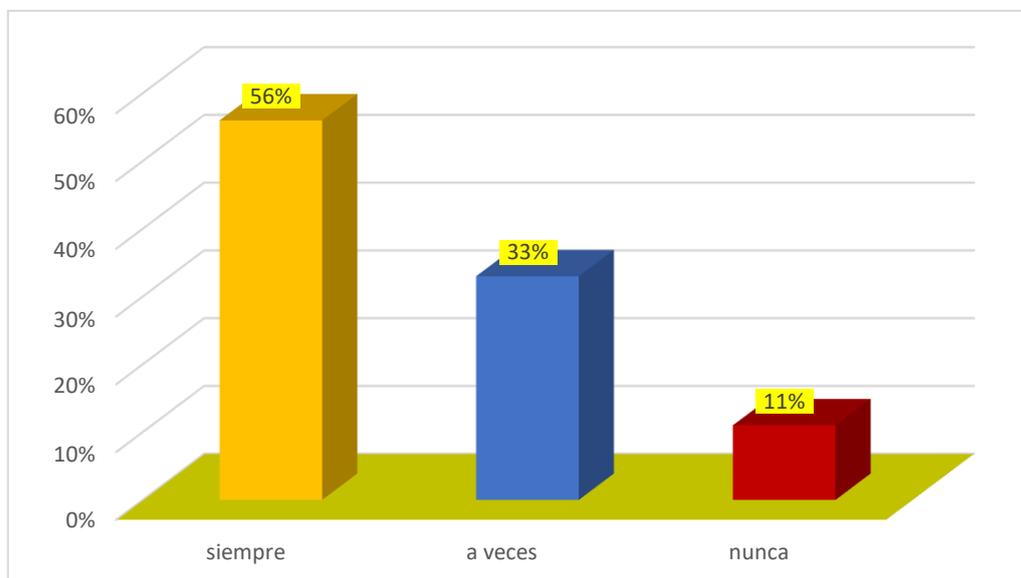
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 3. Usted brinda una información adecuada sobre los productos que ofrecen.



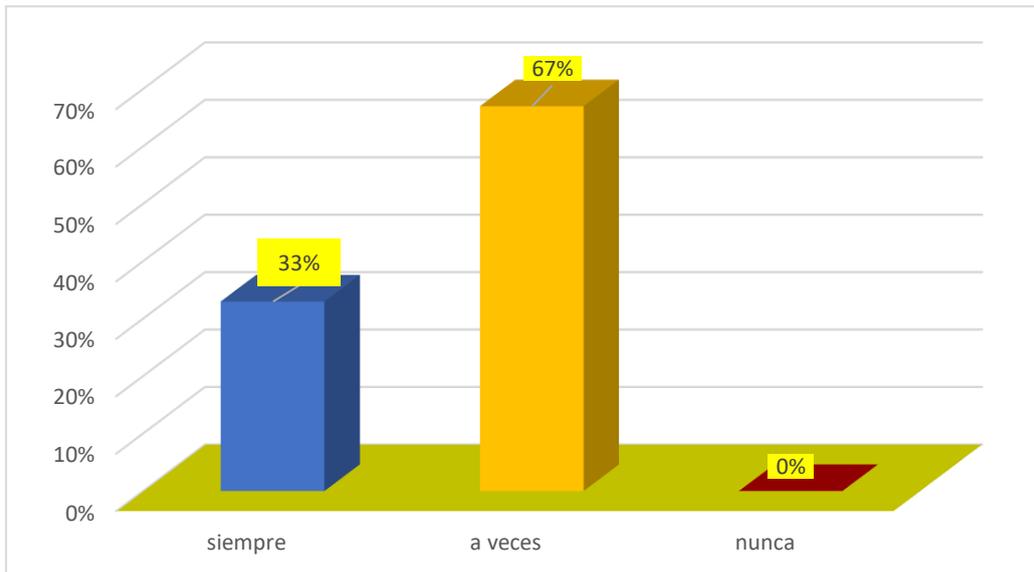
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 1. Usted atiende con amabilidad y rapidez durante la preparación y atención del producto.



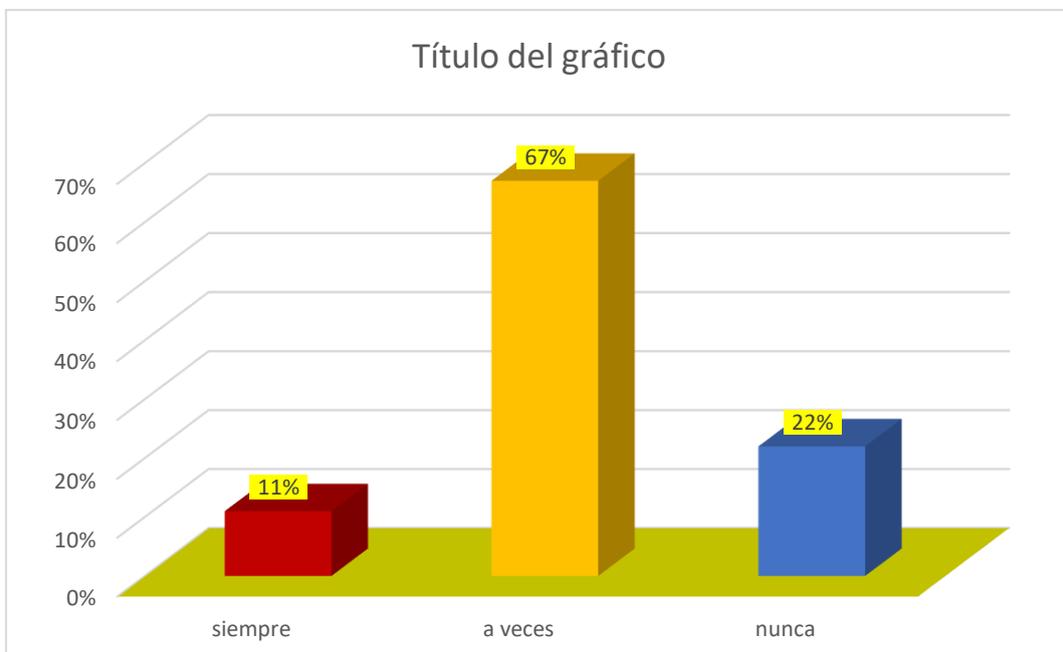
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 5. En la empresa donde laboras, aplican procesos para mejorar la calidad.



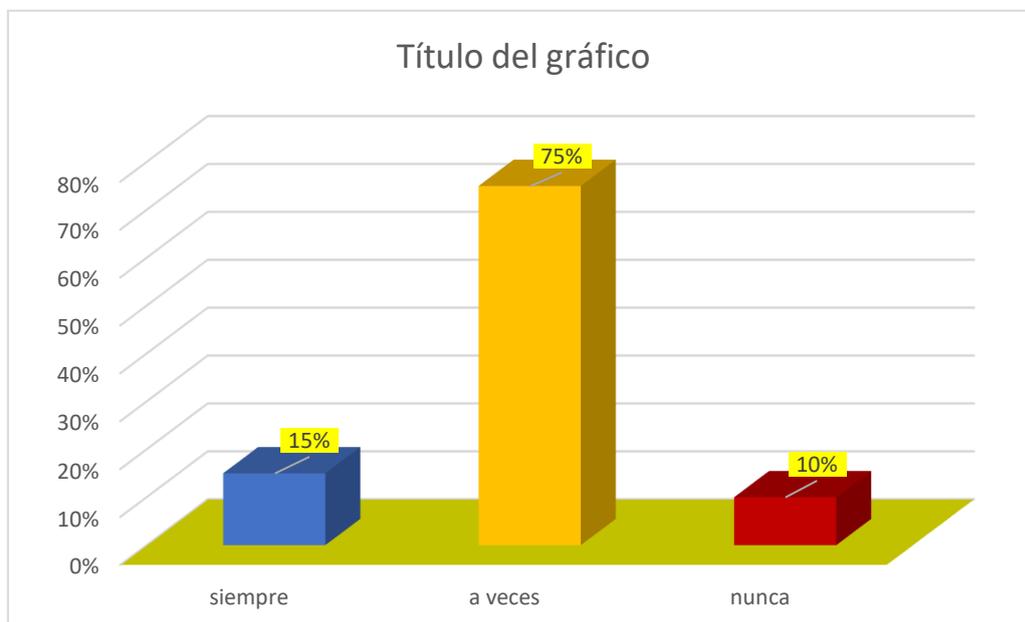
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 2. Considera usted que los recursos que dispone la empresa son ineficientes para lograr una buena atención.



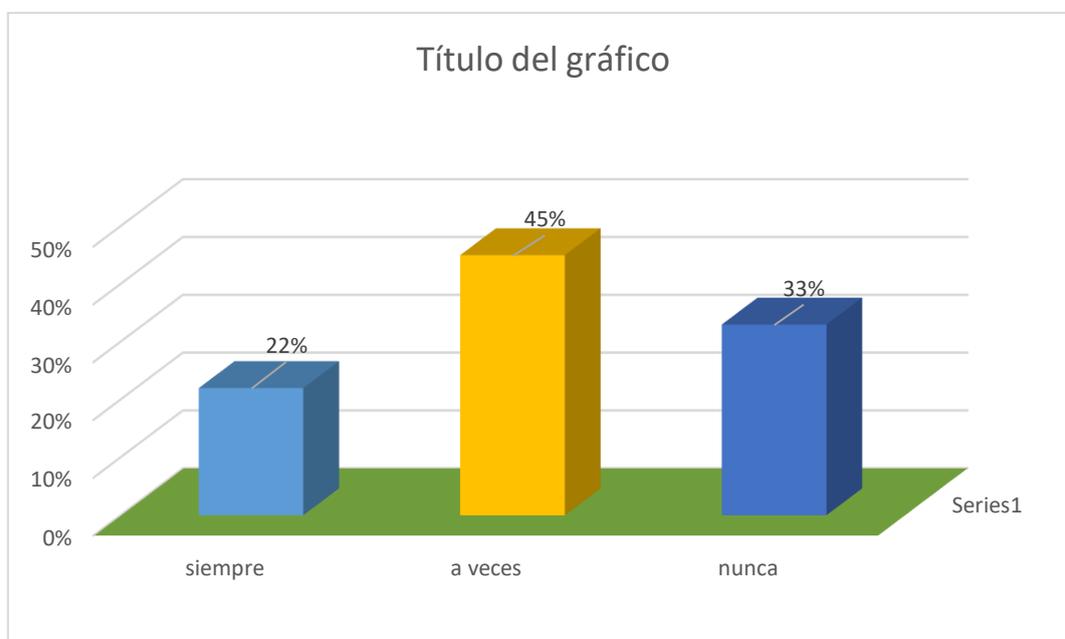
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 3. La empresa renueva sus materiales con la finalidad de evitar los procesos de cuello de botella en la producción.



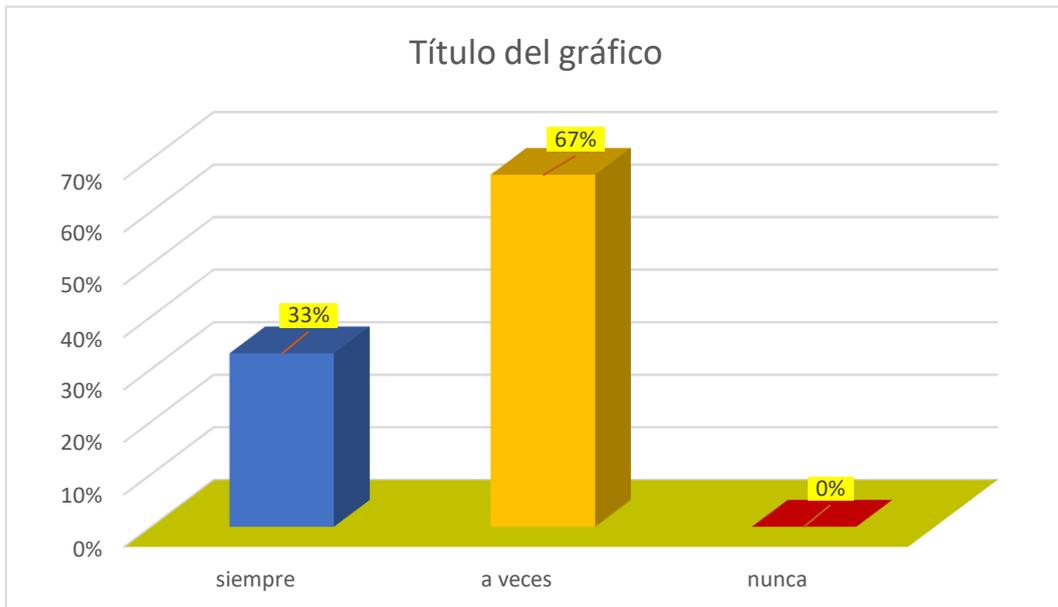
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 4. La empresa realiza campaña de publicidad en redes sociales u otros medios de comunicación.



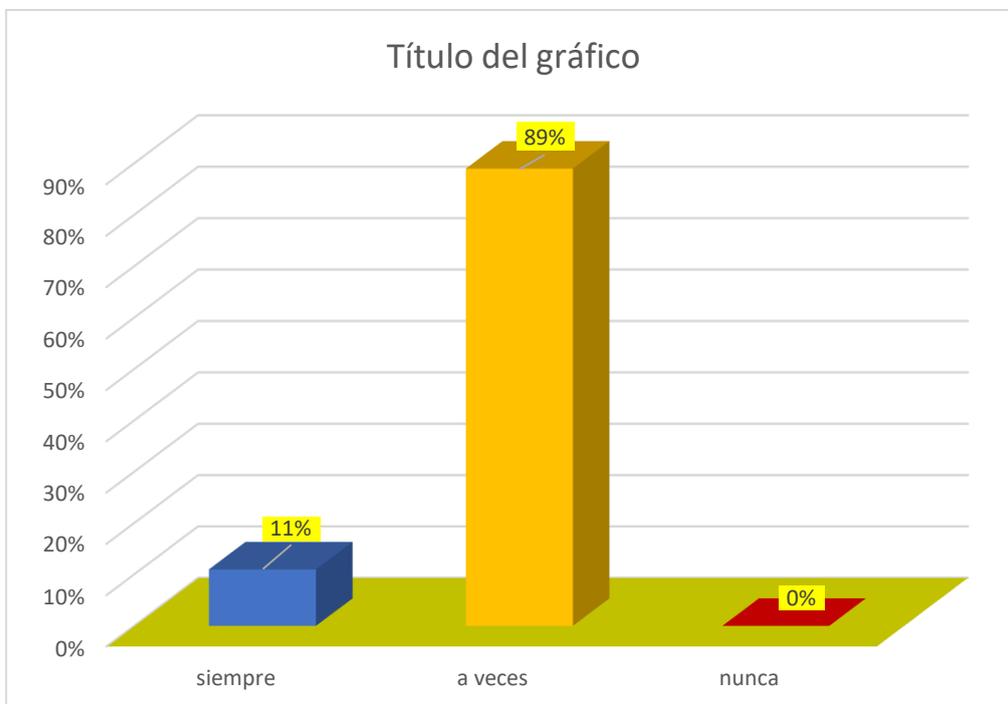
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 5 Buscan emplear estrategias para mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.



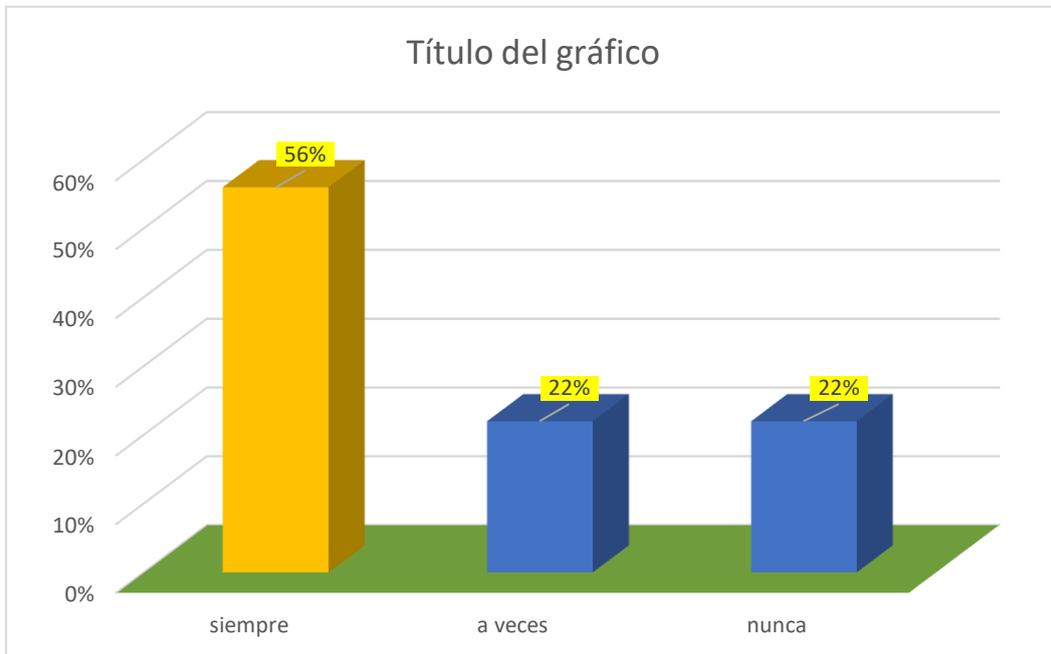
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 6 Usted practica habilidades blandas en el trabajo.



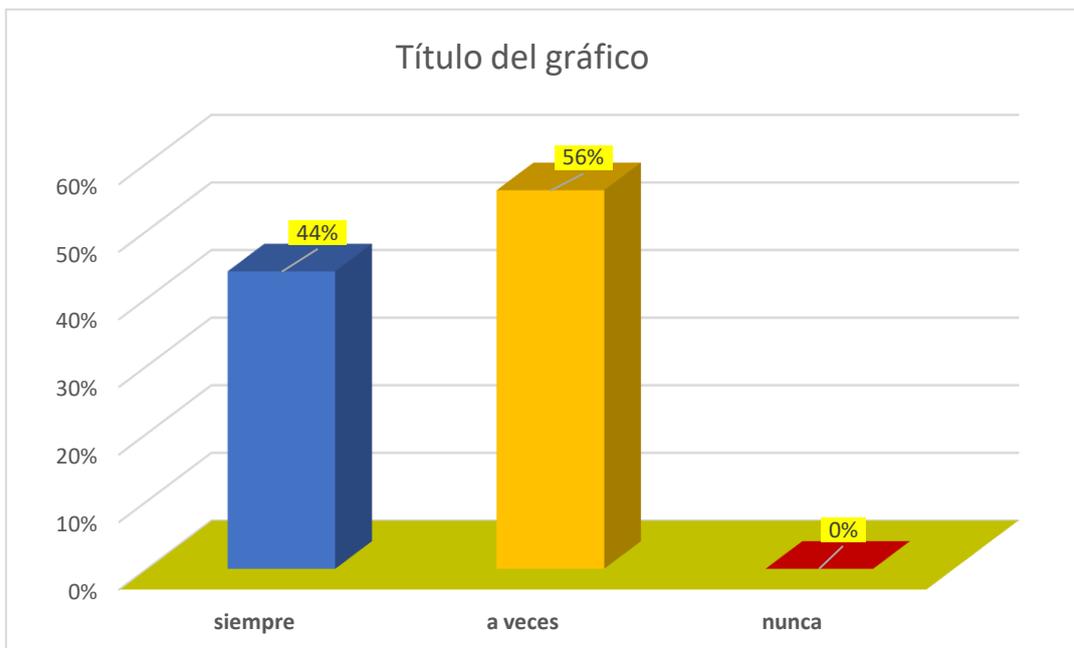
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 7 La empresa muestra honestidad al momento de fijar el precio de sus productos



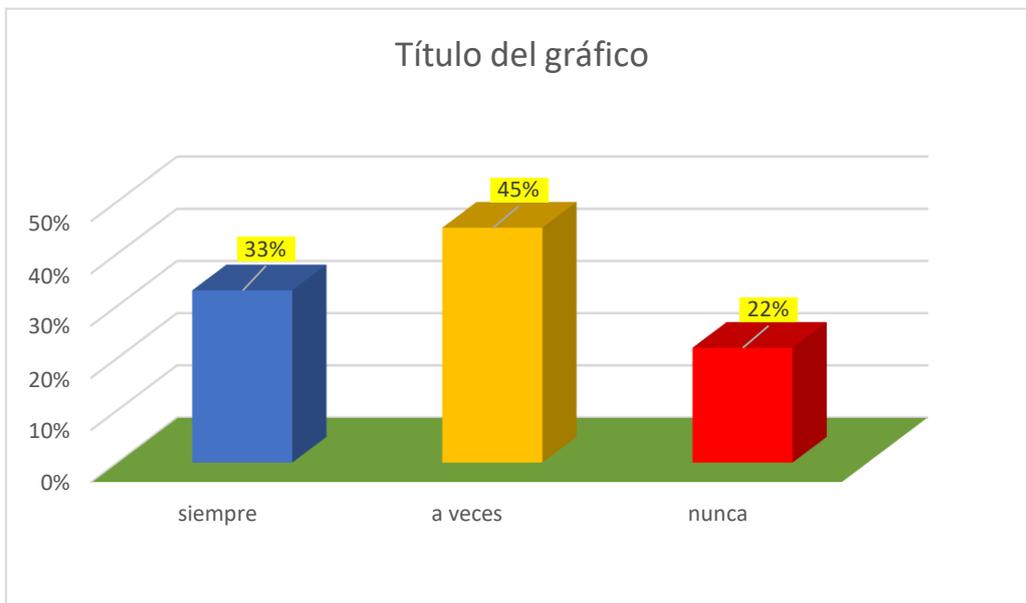
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 8 El gerente interviene cuando hay conflictos laborales que afectan la disciplina.



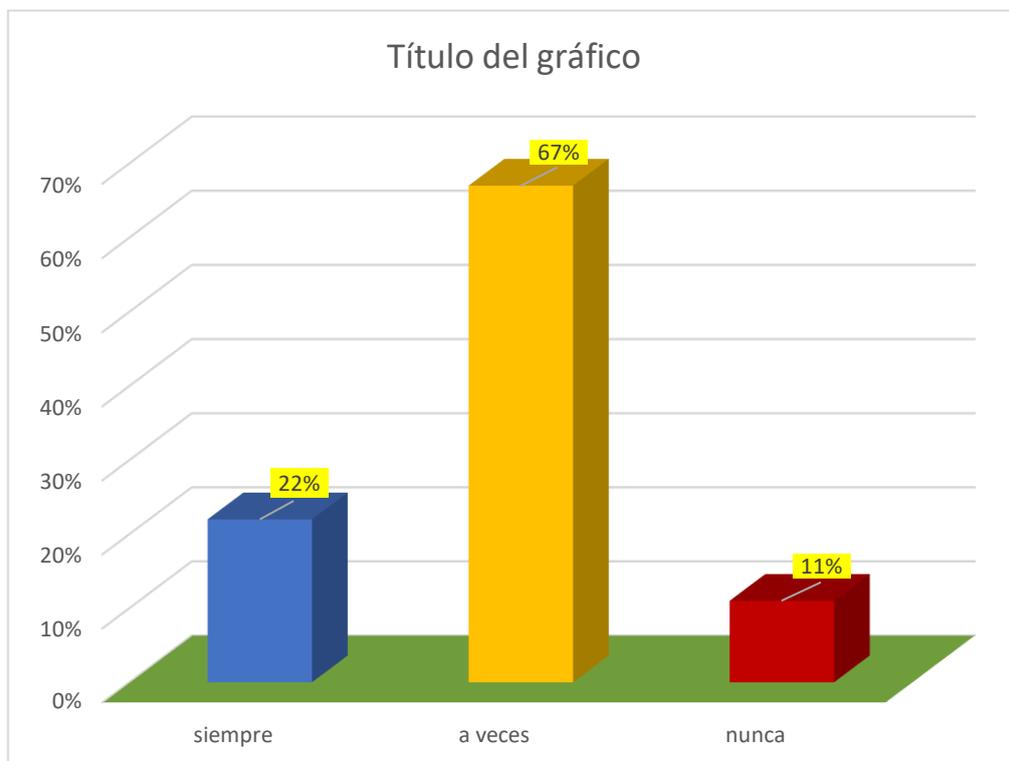
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 9 Usted, alguna vez empleaste nuevas técnicas teniendo como modelo la competencia.



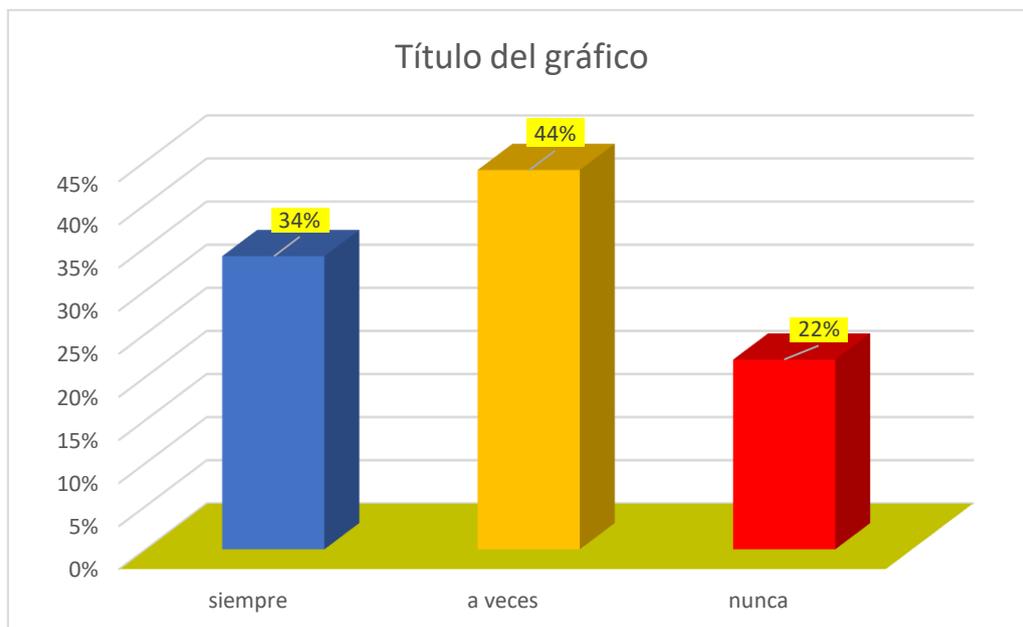
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 10. El dueño modifica sus actividades laborales tomando en cuenta a la competencia.



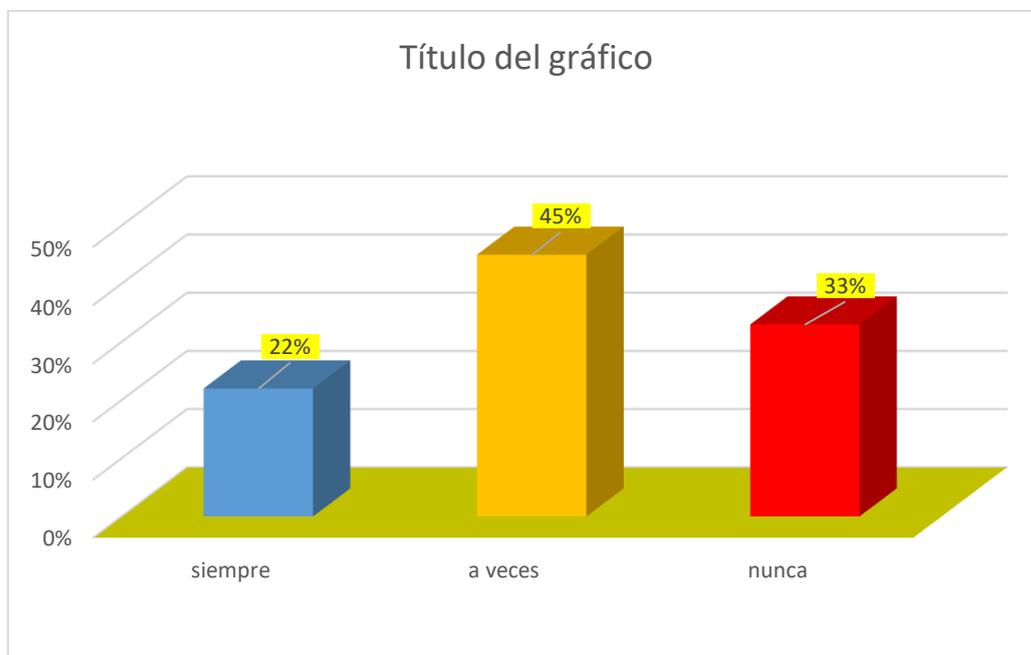
Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 11. La empresa identifica estrategias para diferenciarse de la competencia.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de Marisquería Batata

Figura 12. La empresa renueva sus locales con la finalidad de fortalecer los procesos de cada actividad festiva.



Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de marisquería batata

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo