

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN⁵**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL BENCHMARKING
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES VETERINARIAS, JR. JOSÉ
OLAYA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016

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

AUTORA:

Br. ALEXIA YURICO KIMBERLY PÉREZ ALMERÍ

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

Chimbote - Perú

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme buena salud y por permitirme concretar mis estudios académicos con éxito.

Le agradezco a mi madre por guiarme en el buen camino, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

También le agradezco a mi novio por brindarme su confianza, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaron.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi abuela, ya que siempre me brinda su apoyo incondicional y me enseñó a ser perseverante.

Se lo dedico a mi padre y a mis hermanos, para darles el ejemplo que con esfuerzo y dedicación se puede lograr nuestras metas y objetivos.

También se lo dedico a todas las personas y familiares que creyeron en mí en todo momento, porque me dieron aliento para ser una profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva, cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra dirigida de 7 empresas de denominación actividades veterinarias, según el sondeo realizado en el Jr. José Olaya, por lo que se les aplicó a los representantes un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: El 71,4% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 100,0% son del género masculino, el 100,0% tienen el grado de superior universitaria, el 85,7% de las micro y pequeñas empresas permanecen en el rubro entre 7 a más años, el 100,0% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 71,4% conocen el término gestión de calidad, el 100,0% no conocen el significado del palabra benchmarking, el 85,7% consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones. Finalmente se concluye indicando que los representantes de dichas empresas reconocen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así como ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, pero que no saben aplicar un buen benchmarking, motivo por el cual se hizo esta investigación.

Palabras clave: Micro y pequeña empresa, representantes, actividades veterinarias, benchmarking, gestión y calidad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the main characteristics of quality management with the use of comparative evaluation in micro and small companies of the service sector, veterinary activities, Jr. José Olaya, Chimbote district, 2016. For the Work development This is a type of descriptive, quantitative research and a transactional design. To obtain information on the information, a directed sample of 7 companies of denomination veterinary activities is shown, according to the survey carried out in the Jr. José Olaya, the application of the representatives of a questionnaire of 22 questions closed by means of the survey ; which resulted in the following results: 71.4% of the representatives are between 31 and 50 years old, 100.0% are male, 100.0% have a university degree, 85.7% The micro and small companies remain in the category between 7 and more years, 100.0% have between 1 and 5 workers, 71.4% know the term quality management, 100.0% do not know the meaning of the word benchmarking, 85.7% considers that benchmarking is paramount for organizations. Finally, it is concluded that the representatives of these companies recognize that quality management improves business performance, as well as helping to achieve the objectives and goals set by the organization, but they do not know how to apply a good reference point. reason why this investigation was made.

Key words: Micro and small company, representatives, veterinary activities, benchmarking, management and quality.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja del jurado evaluador.....	ii
3. Hoja de agradecimiento.....	iii
4. Hoja de dedicatoria.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	3
2.1. Antecedentes.....	3
2.2. Bases teóricas.....	6
2.3. Marco conceptual.....	11
III. Hipótesis.....	14
IV. Metodología.....	15
4.1. Diseño de la investigación.....	15
4.2. Población y muestra.....	15
4.3. Definición y operacionalización de la variable.....	16
4.4. Técnicas e instrumentos.....	17
4.5. Plan de análisis.....	17
4.6. Matriz de consistencia.....	18
4.7. Principios éticos.....	19

V. Resultados.....	20
5.1. Resultados.....	20
5.2. Análisis de resultados.....	24
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	35

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. <i>Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.</i>	20
Tabla 2. <i>Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.</i>	21
Tabla 3. <i>Características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.</i>	22

Figuras

Figura 1. Edad de los representantes.....	41
Figura 2. Género de los representantes.....	41
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	42
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.....	42
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	43
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	43
Figura 7. Número de trabajadores en la empresa.....	44
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa.....	44
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	45
Figura 10. Conoce el término gestión de calidad.....	45
Figura 11. Técnica moderna de la gestión de calidad.....	46
Figura 12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	46
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	47
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	47

Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas.....	48
Figura 16. Conoce el significado de la palabra benchmarking.....	48
Figura 17. Estrategia que toma como referencia de otras empresas.....	49
Figura 18. Se encamina al mejoramiento de su empresa.....	49
Figura 19. El personal muestra resistencia al cambio.....	50
Figura 20. El benchmarking es primordial para las organizaciones.....	50
Figura 21. Fortaleza que necesita su empresa.....	51
Figura 22. Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente.....	51

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se puede encontrar muchas tiendas de veterinarias en todos los países del mundo, la Organización Internacional del Trabajo (2013) afirma que las pequeñas y medianas empresas son muy importantes y representan el grueso del total de empresas de todo el mundo, gran parte de ellas no consiguen prosperar o ni siquiera sobreviven. Frente a este problema Pérez (2016) menciona que el benchmarking es un proceso muy empleado como técnica de marketing, ya que, el benchmarking trata de ver qué hace bien nuestra competencia y pensar cómo podríamos aplicarlo.

Si nos dirigimos hacia Estados Unidos veremos que, según Moffatt (2017) afirma que las pequeñas empresas dominan técnicamente el mercado en los Estados Unidos, lo que representa el 52 por ciento de las empresas. La Enciclopedia de Características (2017) menciona que el benchmarking nace en Estados Unidos en los años sesenta con la propuesta innovadora de “aprender de los otros”. Ventura (2014) añade que los veterinarios se ven obligados a ofrecer descuentos para no perder a los clientes.

Tanto en Estados Unidos como en Perú las micro y pequeñas empresas ocupan la mayor parte en el mercado, pero en Estados Unidos usan mejor que en Perú la técnica del benchmarking, debido a su buena gestión de calidad en las veterinarias.

Por el lado de Europa tenemos a Vázquez (2018) que afirma que en España el 99,98% de las empresas son pymes y crean el 74% del empleo del país. Según Ventura (2017) las clínicas veterinarias españolas cierran 2016 con un sólido incremento del 7,4% en sus ingresos. La recuperación del sector es un hecho incuestionable.

Debido a una crisis financiera, recién se está viendo la recuperación de las veterinarias en España, ya que aplican gestión de calidad con el uso del benchmarking, en Perú la mayoría de las veterinarias no usan el benchmarking, es por ello que tienden a quebrar.

En cuanto a Chile, Román (2015) afirma que una de las áreas que les permite a las empresas ser más competitivas es la gestión de calidad, mediante la utilización de herramientas como: [...] benchmarking, normas internacionales ISO, entre otras.

Cabe resaltar que Chile aplica buena gestión de calidad con el uso del benchmarking en sus veterinarias, por el contrario, en Perú son pocas las veterinarias que lo aplican.

Mientras que, en nuestro país, Enríquez (2013) menciona que la clave para el progreso de la MYPE está en crecer o en capturar nichos de mercado altamente especializados, ya que nos falta visión estratégica de la gestión del negocio.

En el departamento de Ancash, en la ciudad de Chimbote, específicamente en el Jr. José Olaya, existen mypes dedicadas a las actividades veterinarias, sin embargo se ignoraba si dichas empresas aplican la gestión de calidad con el uso del benchmarking, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016?.

Para responder esta pregunta se planteó el siguiente objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; y como objetivos específicos tenemos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016; determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

La presente investigación se justifica porque brinda aspectos teóricos sobre las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas. También se justifica porque permite que los dueños puedan mejorar la gestión de calidad con el uso del benchmarking en sus micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias para un desempeño excelente. Por último, se justifica porque sirve para realizar otras investigaciones futuras que realicen los estudiantes o docentes para los fines que crean conveniente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

En los antecedentes encontrados no existe relación con el rubro de estudio, por lo que es nuevo se ha considerado antecedentes diferenciados que guardan relación con el sector.

Betancur (2016) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016* tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 49 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas: El 69,4% son del sexo femenino. El 34,7% tienen entre los 31 a 40 años. El 46,9% tiene estudios superiores no universitarios. Se concluye que: En relación a las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, son las siguientes: La mayoría de ellos tienen entre 31 a 40 años de edad, son de sexo femenino y con un grado de instrucción de nivel no universitario, quienes en su gran mayoría desconocen y no hacen el uso adecuado de la mezcla promocional para la empresa a la cual dirigen.

Camargo (2015) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios de salud, rubro boticas, de las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015* tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicios de salud, rubro boticas en las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, en la provincia y departamento de Lima. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 39 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 29 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas: El 71,8% tienen

entre 1 a 5 años de funcionamiento. El 41,0% tienen dos trabajadores. Se concluye que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento por lo cual se puede apreciar el gran crecimiento que han tenido estas MYPES y se observó que sólo el 41,0% cuenta con dos personas laborando, por lo cual muchas veces contar con 2 personas laborando no es suficiente para una calidad en atención.

Luna (2016) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013* tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida a 23 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas: El 60,9% son del sexo masculino. El 52,2% tienen entre 18 y 30 años. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad. El 45,0% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ingresos. El 56,5% de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas de gestión. Se concluye que: La mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta tienen entre 18 a 30 años, la mayoría relativa tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa cuenta como administrador 3 años en el rubro y la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores.

Pantoja (2016) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, 2014* tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra de 33 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la

encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad en los clientes atendidos: El 70,0% son del sexo masculino. El 48,5% tiene estudios superiores técnicos. Se concluye que: Para la variable factores demográficos tenemos que la mayoría de clientes son de sexo masculino; y que más de la mitad indica tener estudio superior técnico.

Rubio (2016) en su trabajo de investigación titulado *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica robles S.A.C. Chimbote, 2016*” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de atención al cliente, y los factores demográficos de los clientes atendidos en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C, Chimbote. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra de 185 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad en los clientes atendidos: El 63,8% son del sexo masculino. El 43,2% tienen entre los 37 a 50 años. El 53,5% tiene estudios superiores universitarios. Se concluye que: Para la variable factores demográficos tenemos que la mayoría de clientes son de sexo masculino; que registran una edad de 37 a 50 años; y que más de la mitad indica tener estudio superior universitario.

Toledo (2016) en su trabajo de investigación titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016* tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 13 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados respecto a la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas: El 61,5% son del sexo masculino. El 61,5% tienen entre los 41 a 50 años. El 92,3% tiene estudios superiores universitarios. Se concluye que: En relación a las principales características de los gerentes encuestados, la mayoría de ellos tienen entre 41 a 50 años de edad, son de género Masculino y cuentan con un grado de instrucción de nivel superior universitario, eso nos permite observar que no consideran importante la aplicación de las herramientas de promoción.

2.2. Bases teóricas

Micro y pequeña empresa

Según la Ley 28015 (2003) nos dice en su artículo 2 que las micro y pequeñas empresas se definen como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Sin duda lo que menciona dicha Ley es cierto, ya que la mype representa a nivel mundial la mayor cantidad de empresas que existen en el mercado y al mismo tiempo son las que más deseos tienen en lucrarse, esto se expresa en la mype de actividades veterinarias porque el 100,0% tienen como objetivo generar ganancias, esto se debe a que son empresas que necesitan lucrarse para obtener una mejor calidad de vida.

Lineamientos

En el artículo 5 presenta los siguientes lineamientos estratégicos:

Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.

Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.

Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.

Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual (Ley 28015, 2003).

Para recalcar lo que menciona el texto, es que brindan oportunidades de trabajo para cualquier persona, pero en realidad las mypes de investigación prefieren trabajar con las personas

particulares, esto se evidencia porque el 57,1% trabajan con personas no familiares, esto se debe a que son empresas que prefieren trabajar con personas particulares.

Características de la micro y pequeña empresa

En el artículo 5 menciona que las características de la micro y pequeñas empresas deberán determinar la categoría empresarial que les corresponde en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT (Ley 30056, 2013).

Esto se manifiesta en las mypes de estudio porque el 85,7% permanecen en el rubro entre 7 a más años, esto se debe a que son empresas que tienen mucho tiempo en el mercado.

Importancia de la micro y pequeña empresa

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI) (Vásquez, 2013).

Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, esto se debe a que son empresas que no necesitan mucho personal.

Objetivos de la micro y pequeña empresa

En el artículo 1 menciona que los Gobiernos Regionales crean, en cada región, un Consejo Regional de la MYPE, con el objeto de promover el desarrollo, la formalización y la

competitividad de la MYPE en su ámbito geográfico y su articulación con los planes y programas nacionales (Ley 28015, 2003).

Esto se demuestra en las mypes de investigación porque el 100,0% tienen como objetivo obtener ganancias, esto se debe a que son empresas que quieren lucrarse.

Gestión

Según Rodríguez (2010) la gestión es el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control.

Esto se expresa en las mypes de estudio porque el 71,04% conocen otras técnicas modernas de gestión, esto se debe a que son empresas que no están muy enteradas de las nuevas técnicas de gestión.

Calidad

Según Albán (2013) la calidad se entiende como la creación de valor con la máxima eficiencia, lo cual implica la permanente búsqueda de brindar valor útil al cliente anticipándose a sus necesidades y reduciendo la cantidad de recursos y esfuerzo durante su elaboración.

Esto se anuncia en las empresas que se estudiaron porque el 71,4% conocen el término gestión de calidad y el 100,0% consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, esto se debe a que son empresas que tratan de mantener una buena gestión de calidad y consideran que la calidad es fundamental para sus negocios.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es el compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. Entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad (Enríquez, 2012).

Esto se evidencia en las mypes de estudio porque el 42,8% tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad y el 100,0% consideran que la gestión de calidad

contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, esto se debe a que son empresas que implementan la gestión de calidad y consideran que realizar una buena gestión es bueno.

Benchmarking

El benchmarking es el proceso de obtener información útil que ayude a una organización a mejorar sus procesos. Está encaminado a conseguir la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores y ayudar a moverse desde donde uno está hacia donde quiere estar (Ledesma, 2013).

Esto se demuestra en dichas mypes de investigación porque el 100,0% no conocen el significado de la palabra benchmarking y el 42,8% toman como referencia todas las estrategias de otras empresas, esto se debe a que son empresas que desconocen ese término pero que les gusta copiar lo mejor de la competencia.

Tipos de benchmarking

Es posible distinguir varios tipos de técnica de benchmarking que se adaptan a las necesidades de las empresas, siendo algunos de ellos los siguientes:

Benchmarking competitivo:

Es el más conocido y también el más difícil de realizar debido a que, en muchos casos, los datos necesarios para realizar el estudio pueden suponer la base de la ventaja competitiva de la empresa o hasta incluso estar patentados.

Su objetivo es la identificación de la información específica referente a los productos, servicios, procesos o resultados comerciales de la competencia y compararlos con los de la propia empresa.

Benchmarking interno:

Este tipo aporta grandes ventajas a la empresa como un mayor conocimiento interno, fluidez de la comunicación, etc.

Se centra, por decirlo de una forma simple y general, en el estudio de las técnicas empleadas por los distintos departamentos o divisiones de la empresa que realizan actividades similares, pero con resultados diversos.

Este tipo es más sencillo de aplicar debido a que no existen problemas de confidencialidad y permite, que se lleve a cabo una fluida comunicación entre los empleados de la empresa, sin importar los departamentos o divisiones en los que se encuentren.

Benchmarking funcional o genérico:

Este tipo tiene como objetivo identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de empresa que haya ganado la fama de excelencia en el área en la que va a realizarse la técnica benchmarking.

Es muy productivo ya que fomenta el interés por la investigación y por los datos compartidos y no existe un problema de confidencialidad al no tratarse de la competencia directa por ser empresas ubicadas en sectores muy diferentes (Rojo, 2014).

En conformidad con el autor, cada empresa debe utilizar un tipo de benchmarking según sea su necesidad, por lo que se expone en las mypes de actividades veterinarias porque el 42,8% toman todas las estrategias de otra empresa y consideran que necesitan el aprendizaje continuo.

Gestión de calidad en el benchmarking

Dentro del marco gestión de calidad, las organizaciones recurren a diversas técnicas a fin de mejorar su competitividad como el benchmarking, ya que es una herramienta que nos puede ayudar a conseguir dichos objetivos, pues consiste en la cooperación voluntaria y activa de varias organizaciones para crear, emular e implementar las mejores prácticas (Raissouni & Gisbert, 2014).

Esto se manifiesta en las empresas de estudio porque el 100,0% consideran que se encaminan al mejoramiento de su empresa, esto se debe a que son empresas que consideran que el benchmarking es una técnica esencial para una buena gestión de calidad.

Benchmarking en las micro y pequeñas empresas

Según Foyel (2009) el benchmarking consiste en adaptar a nuestra empresa las mejores prácticas de las organizaciones considerados líderes en las diferentes disciplinas u operaciones y tiene como objetivo nivelar nuestros estándares con los de ellos, y consecuentemente mejorar nuestro desempeño.

Esto se expresa en las mypes porque el 85,7% consideran que el benchmarking si es primordial para las organizaciones y el 71,4% consideran que, si permite a la empresa ser eficiente, esto se debe al uso del benchmarking y que buscan el éxito seguro.

2.3. Marco conceptual

Historia

Por el año 1955, en la ciudad Chimbote, surgió la idea de negocio de Veterinarias, por la necesidad de encontrar especialistas en medicina para los animales de producción, tales como: gallinas, patos, pollos, caballos, entre otros; llegando a existir las primeras Veterinarias por la Av. José Gálvez, cerca al año 1980 se empezó a crear más conciencia por el cuidado de las mascotas domésticas, donde empiezan a situarse las nuevas Veterinarias en el Jr. José Olaya, que desde ese momento empezaron a crear tendencias y nuevas costumbres con el cuidado de las mascotas a las familias chimbotanas.

Desde entonces cada Veterinaria ha sobresalido más que otra, en cuanto a gestión empresarial, estrategias de marketing, entre otras cosas, pero lo más importante es que son micro y pequeñas empresas que han brindado oportunidades de trabajo a la población y contribuyen al sistema económico de la ciudad.

Y poco a poco, surgieron más Veterinarias cada vez más especializadas en la ciudad de Chimbote, la mayoría ubicadas en el Jr. José Olaya.

Veterinarias

Las veterinarias son negocios con disciplina médica que se encuentra dedicada a la prevención, diagnóstico, tratamiento y cura de las enfermedades y afecciones que atacan a todos los animales, ya sean domésticos, salvajes o de producción.

Micro y pequeña empresa de veterinarias

Las pequeñas empresas las integran aquellas con ventas por seis millones 205,000 soles, y están incluidas las ferreterías, restaurantes grandes, peluquerías y veterinarias.

Los servicios veterinarios pueden clasificarse en cuatro categorías principales:

Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades que limitan la producción.

Servicios preventivos de enfermedades.

Suministro de medicamentos, vacunas y otros productos (v.g. inseminación artificial).

Protección de la salud humana (por ejemplo, inspección de productos animales para la venta).

Los servicios veterinarios comprenden también diferentes categorías económicas de bienes, lo cual además está sujeto a distintas interpretaciones. Los servicios clínicos y la provisión de medicamentos veterinarios son los más cercanos a los bienes privados puros. No obstante, ciertas externalidades positivas de los tratamientos podrían justificar alguna forma de intervención pública, en especial cuando se trata de enfermedades infecciosas. Podría argumentarse que los servicios de prevención de la salud animal también justifican la prestación pública o, por lo menos, el financiamiento de los productores afectados, debido a la existencia de externalidades o de casos de disfrute libre (free-riding), en que no se podría cargar a ciertos usuarios por servicios que también benefician a otros. En algunos servicios veterinarios, especialmente el suministro de medicamentos y la inspección sanitaria, se presentan situaciones de peligro moral que requieren la continuación de la participación del gobierno.

Los representantes de las veterinarias son la mayoría personas de 30 a 45 años, de sexo masculino, no tienen carrera profesional, aman a los animales, obtienen préstamos bancarios para su financiamiento, tienen más de 5 años en el mercado y contratan a profesionales médicos veterinarios para la atención de dichos animales.

Las micro y pequeñas empresas de actividades veterinarias y la gestión de calidad con el uso del benchmarking implementado en sus negocios

Las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias implementan la gestión de calidad con el uso del benchmarking en sus negocios para poder mejorar los procesos o actividades que realiza la empresa. Esto permite mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes, obteniendo una mejora continua para vencer la resistencia al cambio y fomentando la competencia dentro del mercado.

Gestión de calidad

La gestión de calidad no solo es mantener la calidad y el control de los procesos de un bien o servicio, este se centra en los medios para obtenerla. Por lo que, implica el aseguramiento de la calidad y los procesos administrativos que se emplean en un producto o servicio, para obtener una calidad más consistente. Entonces, es el conjunto de acciones que se ejecutan a través de las herramientas administrativas, y que generan o dan por resultado productos o servicios de gran calidad y por ende clientes satisfechos.

Benchmarking

La técnica del benchmarking es el proceso continuo que toma como referencia los productos, servicios y procesos de trabajo de empresas líderes en el mercado, para comparar, realizar mejoras e implementarlo en nuestra empresa. Es decir, no solo se trata de copiar lo que hace la competencia, si no de aprender de los líderes para implementarlo con mejoras. Por lo tanto, el benchmarking es una herramienta que permite emular y adaptar las mejores prácticas de los líderes para alcanzar un nivel alto de competitividad.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, no tiene hipótesis, debido a que se trata de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo:

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente a la variable, es decir se observó a la variable gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades veterinarias, tal y como se presentó en la realidad.

Fue transversal porque el estudio de investigación Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades veterinarias, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2016.

Fue descriptivo porque solo se describió las características de la Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades veterinarias en el Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

4.2. Población y muestra

Población

La población es de 8 micro y pequeñas empresas, la cual fue obtenida por la técnica de sondeo en el Jr. José Olaya del distrito de Chimbote (ver anexo 3).

Muestra

La muestra es de 7 micro y pequeñas empresas. La muestra fue dirigida porque solo se consideró a todas las micro y pequeñas empresas que los dueños dieron información.

4.3. Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad no solo es mantener la calidad y el control de los procesos de un bien o servicio, este se centra en los medios para obtenerla. Por lo tanto, es el conjunto de acciones que se ejecutan a través de las herramientas administrativas, y que generan o dan por resultado productos o servicios de gran calidad y por ende clientes satisfechos.	Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Mejora continua - Benchmarking 	Nominal
		Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	Nominal
		Resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Producto y/o servicio de calidad - Cliente satisfecho - Calidad más consistente 	Nominal
Benchmarking	El benchmarking es una herramienta que permite emular y adaptar las mejores prácticas de los líderes para alcanzar un nivel alto de competitividad. Es decir, no solo se trata de copiar lo que hace la competencia, si no de aprender de los líderes para implementarlo con mejoras.	Emular	<ul style="list-style-type: none"> - Productos - Servicios - Procesos de trabajo 	Nominal
		Adaptar	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias - Métodos - Técnicas 	Nominal
		Alcanzar	<ul style="list-style-type: none"> - Información útil - Mejora continua - Alta competencia 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

En el presente estudio de investigación se obtuvo información utilizando la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario, la cual fue aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas de actividades veterinarias y está estructurado de la siguiente manera: 5 características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 características de las micro y pequeñas empresas, 6 característica de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y 7 característica con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas (ver anexo 4).

4.5. Plan de análisis

En el presente trabajo de investigación se aplicó la encuesta para obtener información, las cuales nos proporcionaron algunas dificultades, por lo que se volvió una muestra dirigida, luego se hizo la tabulación correspondiente elaborando tablas (ver ítem 5) y figuras (ver anexo 6) utilizando los programas de Excel, Word y formato PDF.

Se utilizó el programa Excel para elaborar tablas de frecuencia absoluta y relativa, ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático, estableciendo para ello criterios de conteo predeterminado.

Se elaboraron las figuras circulares que se presentan como anexo y que ayudaron a describir a la variable en estudio, estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos que fue objeto del análisis de la investigación.

Se utilizó el programa Word para elaborar el proyecto de investigación, también se utilizó el formato PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. - Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. 	<p>Gestión de calidad con el uso del benchmarking:</p> <p>Dentro del marco gestión de calidad, las organizaciones recurrentes a diversas técnicas a fin de mejorar su competitividad como el benchmarking, ya que es una herramienta que nos puede ayudar a conseguir dichos objetivos, pues consiste en la cooperación voluntaria y activa de varias organizaciones para crear, emular e implementar las mejores prácticas</p>	<p>Población</p> <p>La población es de 8 micro y pequeñas empresas, la cual fue obtenida por la técnica de sondeo en el Jr. José Olaya del distrito de Chimbote (ver anexo 3).</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es de 7 micro y pequeñas empresas. La muestra fue dirigida porque solo se consideró a todas las micro y pequeñas empresas que los dueños dieron información.</p>	<p>El diseño fue no experimental, transversal y descriptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fue no experimental porque se realizó sin manipular a la variable, tal y como se presentó en la realidad. - Fue transversal porque el estudio de investigación, se realizó en un espacio de tiempo determinado, específicamente el año 2016. - Fue descriptivo porque solo se describió las características de la Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades veterinarias en el Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. 	<p>En el presente estudio de investigación se obtuvo información utilizando la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario, la cual fue aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas y está estructurado de la siguiente manera: 5 características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 características de las micro y pequeñas empresas, 6 característica de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y 7 característica con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas (ver anexo 4).</p>

4.7. Principios éticos

Esta investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, los principios éticos que se van a utilizar son:

La confiabilidad, porque los datos que se presentan en el trabajo de investigación son reales, ya que han sido obtenidas de trabajos de investigación, de libros, de páginas web, de revistas, etc.

La confiabilidad, puesto que solo se publicará la información que los representantes de las micro y pequeñas empresas autoricen.

Respeto por la dignidad humana, porque se va a respetar las ideas, opiniones y comentarios de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad		
18 a 30 años	2	28,6
31 a 50 años	5	71,4
51 a más años	0	0,0
Total	7	100,0
Género		
Masculino	7	100,0
Femenino	0	0,0
Total	7	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitario	0	0,0
Superior universitaria	7	100,0
Total	7	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	2	28,6
Administrador	5	71,4
Total	7	100,0
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	2	28,6
4 a 6 años	4	57,1
7 a más años	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

De la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	1	14,3
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	6	85,7
Total	7	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	7	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	7	100,0
Los trabajadores son		
Familiares	3	42,9
No familiares	4	57,1
Total	7	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	7	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3. Característica de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce el término gestión de calidad		
Si	5	71,4
No	2	28,6
Total	7	100,0
Técnicas de gestión de calidad que conoce		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	1	14,3
Las 5s	1	14,3
Outsorsing	0	0,0
Otros	5	71,4
Total	7	100,0
Dificultades para su implementación		
Poca iniciativa	1	14,3
Aprendizaje lento	2	28,6
No se adaptan a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	1	14,3
Otros	3	42,8
Total	7	100,0
Técnicas de medición del rendimiento		
Observación	4	57,1
Evaluación	3	42,9
Escala de puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	7	100,0
La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos del negocio		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0

Continua...

Tabla 3. Característica de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

Concluye:

Benchmarking	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce el significado de la palabra benchmarking		
Si	0	0,0
No	7	100,0
Total	7	100,0
Estrategia que toma como referencia de otras empresas para implementarla		
Productos	2	28,6
Servicios	2	28,5
Proceso de trabajo	0	0,0
Todas	3	42,9
Total	7	100,0
Encamina al mejoramiento de su empresa		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
El personal muestra resistencia al cambio		
Si	2	28,6
No	5	71,4
Total	7	100,0
El benchmarking es primordial para las organizaciones		
Si	6	85,7
No	1	14,3
Total	7	100,0
Fortalezas que considera que necesita su empresa		
La cultura al cambio	1	14,3
Aprendizaje continuo	3	42,8
Competencia en el mercado	0	0,0
Todas	2	28,6
Ninguna	1	14,3
Total	7	100,0
Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente		
Si	5	71,4
No	2	28,6
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

El 71,4% tienen entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Betancur (2016) el cual menciona que el 34,7% tienen entre 31 a 40 años, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Rubio (2016) quien determina que el 43,2% tienen entre 37 a 50 años, también coinciden con los resultados encontrados por Toledo (2016) el cual manifiesta que el 61,5% tienen entre 41 a 50 años, pero estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Luna (2016) quien menciona que el 52,2% tienen entre 18 a 30 años. Esto demostró que, la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias están dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, esto se debe a que son personas con más experiencia en el rubro.

El 100,0% son del género masculino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con el autor Luna (2016) el cual expresa que el 60,9% son del género masculino, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Pantoja (2016) quien menciona que el 70,0% son del género masculino, así mismo coincide con los resultados de Rubio (2016) el cual determina que el 63,8% son del género masculino, también coinciden los resultados encontrados por Toledo (2016) quien evidencia que el 61,5% son del género masculino, pero estos resultados contrastan con el autor Betancur (2016) el cual manifiesta que el 69,4% son del género femenino. Esto demuestra que, todos los representantes de las mypes del sector servicio, rubro actividades veterinarias están dirigidas por varones, esto se debe a que los hombres están más familiarizados con este rubro.

El 100,0% tienen el grado de superior universitaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con el autor Luna (2016) el cual manifiesta que el 47,8% tienen el grado de instrucción universitaria, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Rubio (2016) quien expresa que el 53,5% tienen estudios superiores universitarios, también coinciden con los resultados de Toledo (2016) el cual evidencia que el 92,3% tienen estudios superiores universitarios, pero estos resultados contrastan con el autor Betancur (2016) quien menciona que el 46,9% tienen estudios superiores no universitarios, así mismo contrastan con los resultados de Pantoja (2016) el cual determina que el 48,5% tienen estudios superiores técnicos. Esto demostró que, todos los representantes de las mypes sector servicio, rubro actividades veterinarias están dirigidas por

personas con educación universitaria, esto se debe a que son personas que han tenido la posibilidad de estudiar en una universidad.

El 71,4% se desempeñan como administrador y el 28,6% se desempeñan como dueño (Tabla 1). Esto demuestra que, la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias están dirigidas por administradores, esto se debe a que son personas que saben dirigir el negocio.

El 57,1% tienen entre 4 a 6 años en el cargo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con el autor Luna (2016) el cual determina que el 43,5% tienen 3 años en actividad. Esto demostró que, la mayoría de los representantes de las mypes del sector servicio, rubro actividades veterinarias están dirigidas por personas que tienen varios años en el cargo, esto se debe a que son personas que tienen experiencia.

Tabla 2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

El 85,7% permanecen en el rubro entre 7 a más años (Tabla 2). Estos resultados contrastan con los resultados de Camargo (2015) quien expresa que el 71,8% tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento. Esto demuestra que, la gran mayoría de las mypes de investigación tienen muchos años de permanencia en el rubro, esto se debe a que tienen buena acogida en el mercado.

El 100,0% tienen entre 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Estos resultados coinciden con el autor Luna (2016) el cual manifiesta que el 65,2% tienen entre 1 a 5 trabajadores, también coincide con los resultados encontrados por Camargo (2015) quien menciona que el 41,0% tienen 2 trabajadores. Esto demostró que, todas las mypes del sector servicio, rubro actividades veterinarias no tienen más de 5 personas trabajando, esto se debe a que son empresas que no necesitan mucho personal para la atención.

El 57,1% trabajan con personas no familiares y el 42,9% trabajan con personas familiares (Tabla 2). Esto demuestra que, la mayoría de las mypes en estudio trabajan con personas particulares, esto se debe a que prefieren personas con experiencia laboral.

El 100,0% tienen como objetivo generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados de Luna (2016) el cual evidencia que el 45,0% fueron creadas para generar

ingresos. Esto demostró que, todas las micro y pequeñas empresas de investigación quieren obtener ganancias, esto se debe a que son empresas que necesitan lucrarse.

Tabla 3. Referente a las características de la gestión de calidad con el uso del benchmarking.

El 71,4% conocen el término gestión de calidad y el 28,6% no conocen (Tabla 3). Esto demuestra que, la gran mayoría de las mypes en estudio saben el significado de gestión de calidad, esto se debe a que son empresas que están pendientes de la calidad.

El 71,4% conocen otras técnicas modernas de gestión (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2016) quien determina que el 56,5% conocen otras técnicas de gestión. Esto demostró que, la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas de investigación desconocen algunas técnicas modernas, esto se debe a que son empresas que les falta recibir una charla informativa sobre el tema.

El 42,8% tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 28,6% tienen la dificultad del aprendizaje lento, el 14,3% tienen la dificultad de la poca iniciativa y el otro 14,3% tienen la dificultad del desconocimiento del puesto (Tabla 3). Esto demuestra que, la mayoría de las mypes del sector servicio, rubro actividades veterinarias no implementan de manera adecuada la gestión de calidad, esto se debe a que estas empresas no se dan el tiempo para resolver dichas dificultades.

El 57,1% conocen la técnica de la observación y el 42,9% conocen la técnica de la evaluación (Tabla 3). Esto demostró que, la mayoría de las mypes en estudio aplican la técnica básica para medir el rendimiento del personal, esto se debe a que dichas empresas que les falta un poco de ingenio al realizar este proceso.

El 100,0% consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3). Esto demuestra que, todas las micro y pequeñas empresas de investigación reconocen lo importante que es la gestión de calidad en sus negocios, esto se debe a que estas empresas tienen conocimiento sobre ello.

El 100,0% consideran que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización (Tabla 3). Esto demostró que, todas las mypes del sector servicio,

rubro actividades veterinarias son conscientes de los resultados que da la gestión de calidad, esto se debe a que dichas empresas si lo han aplicado en sus negocios.

El 100,0% no conocen el significado de la palabra benchmarking (Tabla 3). Esto demuestra que, todas las mypes de investigación desconocen el término benchmarking, esto se debe a que estas empresas no han recibido ninguna información sobre dicho término.

El 42,8% toman todas las estrategias de otras empresas, el 28,6% toman la estrategia de productos y el otro 28,6% toman la estrategia de servicios (Tabla 3). Esto demostró que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio copian como referencia las estrategias de la competencia, esto se debe a que son empresas competentes en el mercado.

El 100,0% consideran que se encaminan al mejoramiento de su empresa (Tabla 3). Esto demuestra que, todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias creen que están yendo por el buen camino, esto se debe a que dichas empresas tratan de hacer lo correcto.

El 71,4% manifiestan que el personal no muestra resistencia al cambio y el 28,6% manifiestan que si (Tabla 3). Esto demostró que, la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas en estudio no tienen problemas con la resistencia al cambio en su personal, esto se debe a que estas empresas se adaptan a los cambios que se presentan en su rubro.

El 85,7% consideran que el benchmarking es primordial para las organizaciones y el 14,3% consideran que no (Tabla 3). Esto demuestra que, la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias reconocen que es una buena técnica para poder implementarla, esto se debe a que dichas empresas lo aplicaban sin saber del término.

El 42,8% consideran que necesitan el aprendizaje continuo, el 28,6% necesitan todas las fortalezas, el 14,3% necesitan la cultura al cambio y el otro 14,3% no necesitan ninguna (Tabla 3). Esto demostró que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias carecen como fortaleza el aprendizaje continuo, esto se debe a que son empresas que se han dado cuenta que les falta información más actualizada.

El 71,4% consideran que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente y el 28,6% consideran que no (Tabla 3). Esto demuestra que, la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias reconocen que el benchmarking es una buena herramienta de marketing, esto se debe a que estas empresas están tomando consciencia sobre dicha herramienta.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de realizar el estudio de investigación de la gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, se llegaron a las siguientes conclusiones:

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias del Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, son del género masculino, tienen estudios superiores universitarios, la mayoría absoluta están dirigidos por personas de 31 a 50 años, son administradores de las empresas y la mayoría desempeña en el cargo entre 4 a 6 años.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias del Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, tienen entre 1 a 5 trabajadores, son creadas para generar ingresos, la mayoría absoluta tienen entre 7 a más años en el rubro y la mayoría trabajan con personas no familiares.

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

Recomendaciones

Después de realizar el estudio se les recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016, lo siguiente:

En cuanto a los representantes que realicen especialidades, maestrías y capacitaciones sobre las técnicas modernas como la gestión de calidad y el benchmarking, ya que les va a ayudar a realizar un mejor desempeño en sus puestos laborales.

Con respecto a las micro y pequeñas empresas en estudio está bien con la cantidad de personas que trabajan, pero deben capacitar más a su personal sobre cómo obtener una mejor gestión de calidad con el uso del benchmarking.

Para finalizar, las empresas de actividades veterinarias deben tratar de implementar una buena gestión de calidad, también deben usar el benchmarking competitivo cuando quieran mejorar un producto, servicio o proceso de trabajo, para poder utilizar esta herramienta deben identificar los aspectos que van a mejorar, identificar la competencia con las mejores prácticas, recopilar los datos, compararlos con nuestra empresa para finalmente adaptar los mejores aspectos añadiéndole mejoras. Y no deben olvidar que la técnica del benchmarking es un proceso sistemático y continuo, es decir, que implica realizar un continuo seguimiento o evaluación de las empresas competidoras y líderes.

REFERENCIAS

- Albán, C. E. (2013). *Calidad: significado e importancia*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://200.16.4.26/el-asesor/calidad-significado-e-importancia#sthash.JMIRkv9s.gkNIJyLq.dpbs>
- Betancur, D. H. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de mezcla promocional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042598>
- Camargo, K. L. (2015). *Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector servicios de salud – rubro boticas, de las avenidas defensores del morro y guardia civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041839>
- Enciclopedia de Características (2017). *10 características del benchmarking*. Colombia. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/benchmarking/>
- Enríquez, R. (2012). *Calidad Total*. Administración Moderna. Perú. Recuperado de <http://www.administracionmoderna.com/2012/01/calidad-total.html>
- Enríquez, R. (2013). *Problemas de gestión en las micro y pequeñas empresas en el Perú: Porque fracasan las mypes*. Administración Moderna. Perú. Recuperado de <http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Foyel (2009). *Estudio y análisis comparativo para Hospitales Veterinarios*. Uruguay. Recuperado de <http://www.foyel.com/paginas/2009/10/838/benchmarking/>
- Ledesma, R. F. (2013). *Benchmarking*. Chile. Recuperado de <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4111benchmarking.aspx>

- Ley 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. El congreso de la república del Perú. Lima, Perú. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley 30056 (2013). *La Ley N° 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas*. El congreso de la república del Perú. Lima, Perú. Recuperado de http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf
- Luna, K. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039880>
- Moffatt, M. (2017). *Small Business in the United States*. ThoughtCo. New York. Recuperado de <https://www.thoughtco.com/intro-to-small-business-in-the-united-states-1147915>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Material de formación sobre valuación y gestión de riesgos en el lugar de trabajo para pequeñas y medianas empresas*. Primera edición. Ginebra. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_232852.pdf
- Pantoja, E. Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de Médicos y Odontólogos (Consultorios Dentales) en el distrito de Huarí, 2014*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040227>
- Pérez, E. (2016). *El benchmarking como parte del plan estratégico de comunicaciones de marketing*. Universidad ESAN. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/04/el-benchmarking-como-parte-del-plan-estrategico-de-comunicaciones-de-marketing/>
- Raissouni, O. & Gisbert, V. (2014). *Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua*. Volumen 3, Número 4. 3C Empresa. Recuperado de

- <http://www.3ciencias.com/articulos/articulo/benchmarking-herramienta-de-control-de-calidad-y-mejora-continua/>
- Rodríguez, C. E. (2010). *La Gestión en las organizaciones*. Eumed. México. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Rojo, A. (2014). *Tipos de benchmarking y beneficios de su aplicación*. SBQ Consultores. España. Recuperado de: <https://www.s bqconsultores.es/tipos-de-benchmarking/>
- Román, J. (2015). *Gestión de calidad en las pymes chilenas*. Business Excellence. Chile. Recuperado de <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>
- Rubio, R. S. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042512>
- Toledo, Y. M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de médicos y odontólogos del distrito de Huaraz, 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. URL: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042672>
- Vázquez, G. (2018). *La economía española es una de las más dependientes de las pymes de toda Europa*. CEPYMENEWS. Madrid, España. Recuperado de <https://cepymenews.es/la-economia-espanola-una-las-mas-dependientes-las-pymes-toda-europa/>
- Vásquez, J. C. (2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Perú. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Ventura, J. (2014). *Los precios de los servicios y productos veterinarios en EE.UU. crecen el doble que la inflación*. ARGOS. Zaragoza, España. Recuperado de <https://argos.portalveterinaria.com/noticia/11050/gestion-y-marketing/la-mayoria-de->

centros-veterinarios-estadounidenses-ofrecen-descuentos-en-los-precios-a-sus-
clientes.html

Ventura, J. (2017). *Evolución económica de las clínicas veterinarias en España 2016*. ARGOS.
Zaragoza, España. Recuperado de
[https://argos.portalveterinaria.com/noticia/13357/gestion-y-marketing/evolucion-
economica-de-las-clinicas-veterinarias-en-espana-en-2016.html](https://argos.portalveterinaria.com/noticia/13357/gestion-y-marketing/evolucion-economica-de-las-clinicas-veterinarias-en-espana-en-2016.html)

ANEXOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la tesis	X														
Hoja del jurado evaluador	X														
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	X														
Resumen y abstract	X														
Contenido	X														
Índice de tablas y figuras	X														
Introducción	X	X													
Revisión de literatura			X	X											
Metodología					X	X									
Resultados							X								
Análisis de resultados								X							
Conclusiones y recomendaciones									X						
Referencia bibliográfica y anexos										X					
Redacción del informe final, artículo científico y ponencia.											X				
Presentación del informe final, artículo científico y ponencia.												X	X	X	X

ANEXO 2. PRESUPUESTO

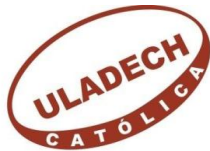
Bienes de consumo	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Papel bond	1 millar	S/. 15.00	S/. 15.00
Lapicero	4 unidades	S/. 1.50	S/. 6.00
USB	2 unidades	S/. 25.00	S/. 50.00
Cuaderno	1 unidad	S/. 10.00	S/. 10.00
Tinta EPSON	4 unidades	S/. 35.00	S/. 140.00
Otros	-	S/. 79.00	S/. 79.00
Total de bienes			S/. 300.00
Servicios	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Pasajes	100	S/. 1.50	S/. 150.00
Anillados	2 unidades	S/. 10.00	S/. 20.00
Internet	4 meses	S/. 95.00	S/. 380.00
Luz	4 meses	S/. 35.00	S/. 140.00
Taller de titulación	2 meses	S/. 1,050.00	S/. 2,100.00
Empastado	1 unidad	S/. 30.00	S/. 30.00
Total de servicios			S/. 2,820.00
Total de bienes y servicios			S/. 3,120.00

Financiamiento: Los recursos han sido autofinanciados por la tesista.

ANEXO 3. CUADRO DE SONDEO

N°	Representante Legal	Nombre de la empresa	Dirección
01	Rodolfo Mendoza	Mascotas	Jr. José Olaya 774
02	Cotos Guerrero	Cotos	Jr. José Olaya 778
03	Cotos Segura	Mi Fiel Amigo	Jr. José Olaya 699
04	Eduardo Ramírez	Ramírez	Jr. José Olaya 712
05	Jhonatan Alva	Alvet	Jr. José Olaya 725
06	Carlos Santa María	Animascotas	Jr. José Olaya 797
07	---	La Granja	Jr. José Olaya 792
08	---	Mi mascota	Jr. José Olaya 776

ANEXO 4. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad con el uso del benchmarking en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades veterinarias, Jr. José Olaya, distrito de Chimbote, 2016. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
b) Subsistencia

II. GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Referente a la variable gestión de calidad

10. ¿Conoce el termino gestión de calidad?

- a) Si
b) No

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
b) Empowerment
c) Las 5 S
d) Outsourcing
e) Otros

12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad?

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

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) la observación
b) la evaluación
c) escala de puntuaciones
d) evaluación de 360°
e) otros

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

- a) Si
b) No

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

- a) Si
b) No

2.2. Referente a las técnicas administrativas: benchmarking

16. ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?

- a) Si
b) No

17. ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?

- a) Productos
b) Servicios
c) Procesos de trabajo
d) Todas

18. ¿Considera que se encamina al mejoramiento de su empresa?

- a) Si
b) No

19. ¿El personal muestra resistencia al cambio?

- a) Si
b) No

20. ¿Considera usted que el benchmarking es primordial para las organizaciones?

- a) Si
b) No

21. ¿Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa?

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

22. ¿Considera usted que un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?

- a) Si
b) No

ANEXO 5. TABULACIÓN

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1. Edad	18 a 30 años	ll	2	28,6
	31 a 50 años	lllll	5	71,4
	51 años a más		0	0,0
	Total	lllll ll	7	100,0
2. Género	Masculino	lllll ll	7	100,0
	Femenino		0	0,0
	Total	lllll ll	7	100,0
3. Grado de instrucción	Sin Instrucción			
	Primaria			
	Secundaria			
	Superior no Universitaria	lllll ll	7	100,0
	Total	lllll ll	7	100,0
4. Cargo que desempeña	Dueño	ll	2	28,6
	Administrador	lllll	5	71,4
	Total	lllll ll	7	100,0
5. Tiempo en el cargo	0 a 3 años	ll	2	28,6
	4 a 6 años	llll	4	57,1
	7 a más años	l	1	14,3
	Total	lllll ll	7	100,0
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	l	1	14,3
	4 a 6 años		0	0,0
	7 a más años	lllll l	6	85,7
	Total	lllll ll	7	100,0
7. Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	lllll ll	7	100,0
	6 a 10 trabajadores		0	0,0
	11 a más trabajadores		0	0,0
	Total	lllll ll	7	100,0
8. Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares	lll	3	42,9
	No familiares	llll	4	57,1
	Total	lllll ll	7	100,0
9. Objetivo de creación	Obtener ganancias	lllll ll	7	100,0
	Subsistencia		0	0,0
	Total	lllll ll	7	100,0
10. ¿Conoce el término gestión de calidad?	Si	lllll	5	71,4
	No	ll	2	28,6
	Total	lllll ll	7	100,0
11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking		0	0,0
	Empowerment	l	1	14,3
	La 5s	l	1	14,3
	Outsorsing		0	0,0
	Otros	lllll	5	71,4
	Total	lllll ll	7	100,0

Continua...

TABULACIÓN

Concluye:

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de la gestión de calidad?	Poca Iniciativa	I	1	14,3
	Aprendizaje lento	II	2	28,6
	No se adaptan a los cambios		0	0,0
	Desconocimiento del puesto	I	1	14,3
	Otros	III	3	42,8
	Total		IIII II	7
13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	Observación	IIII	4	57,1
	Evaluación	III	3	42,9
	Escala de Puntuación		0	0,0
	Evaluación de 360°		0	0,0
	Otros		0	0,0
	Total		IIII II	7
14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	IIII II	7	100,0
	No		0	0,0
	Total		IIII II	7
15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas	Si	IIII II	7	100,0
	No		0	0,0
	Total		IIII II	7
16. ¿Conoce usted el significado de la palabra benchmarking?	Si		0	0,0
	No	IIII II	7	100,0
	Total		IIII II	7
17. ¿Qué estrategia toma como referencia de otras empresas para poder implementarla?	Productos	II	2	28,6
	Servicios	II	2	28,6
	Proceso de trabajo		0	0,0
	Todas	III	3	42,8
	Total		IIII II	7
18. ¿Encamina al mejoramiento de su empresa?	Si	IIII II	7	100,0
	No		0	0,0
	Total		IIII II	7
19. ¿El personal muestra resistencia al cambio?	Si	II	2	28,6
	No	IIII	5	71,4
	Total		IIII II	7
20. El benchmarking es primordial para las organizaciones	Si	IIII I	6	85,7
	No	I	1	14,3
	Total		IIII II	7
21. ¿Qué tipo de fortalezas considera que necesita su empresa?	La cultura al cambio	I	1	14,3
	Aprendizaje continuo	III	3	42,8
	Competencia en el mercado		0	0,0
	Todas	II	2	28,6
	Ninguna	I	1	14,3
	Total		IIII II	7
22. ¿Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente?	Si	IIII	5	71,4
	No	II	2	28,6
	Total		IIII II	7

ANEXO 6. FIGURAS

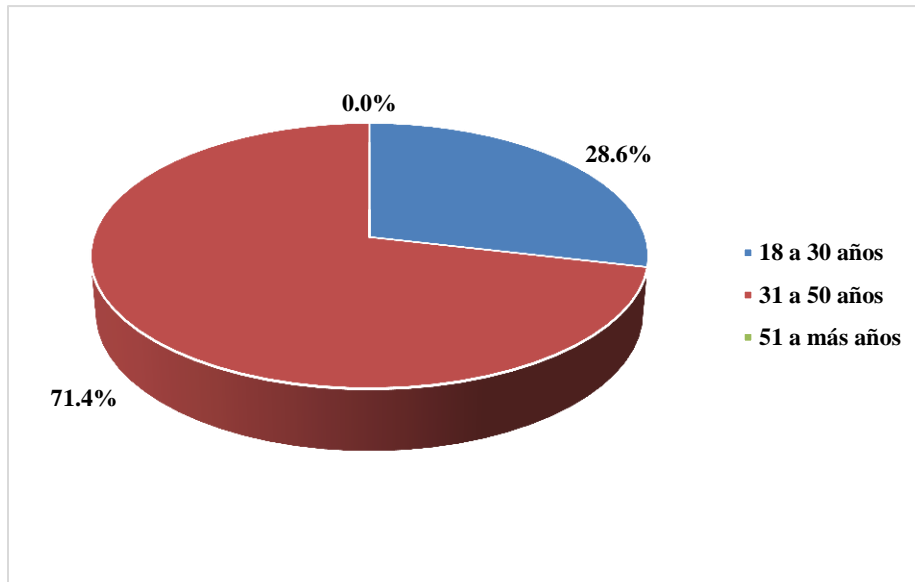


Figura 1: Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1

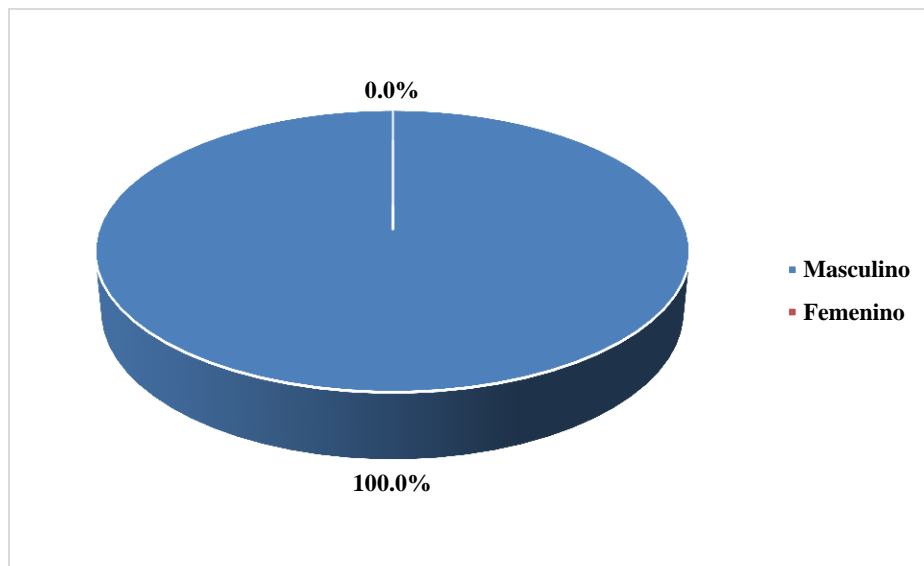


Figura 2: Género de los representantes

Fuente: Tabla 1

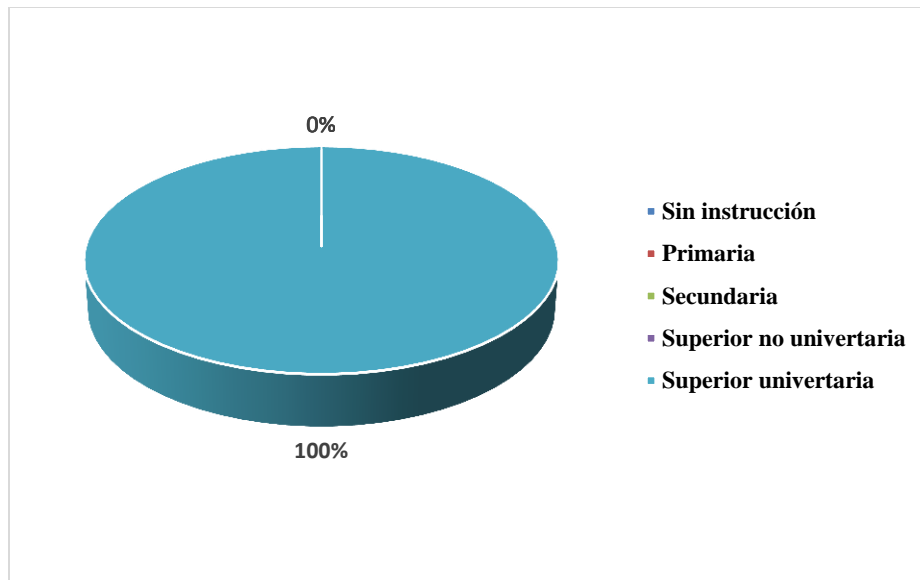


Figura 3: Grado de instrucción de los representantes

Fuente: Tabla 1

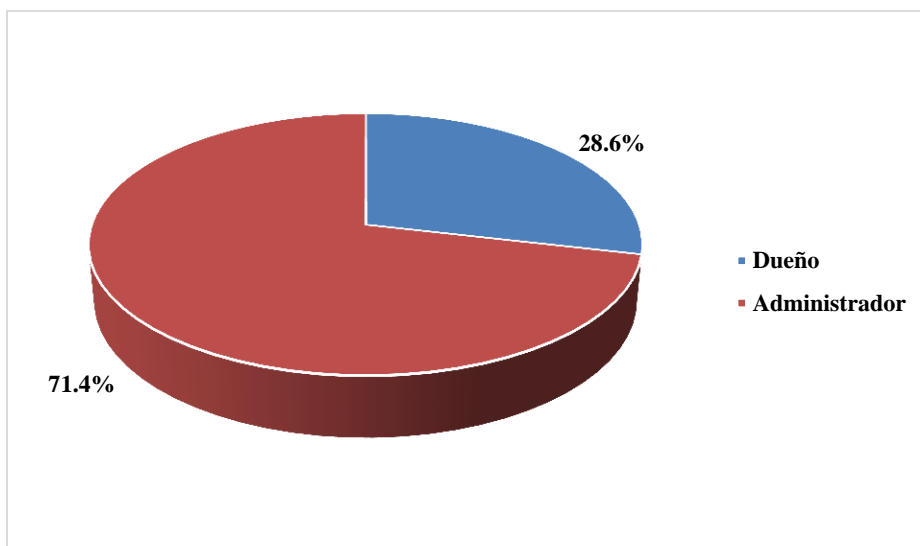


Figura 4: Cargo que desempeñan los representantes

Fuente: Tabla 1

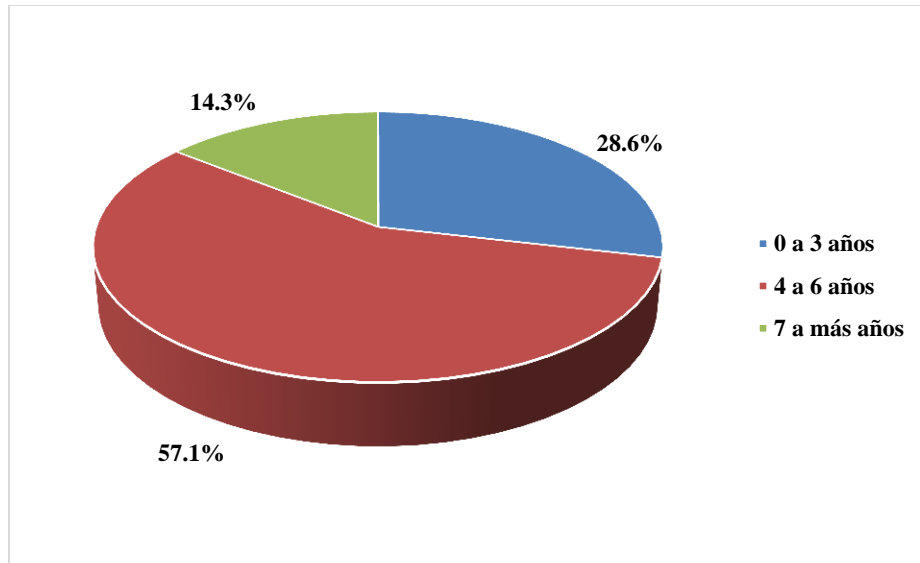


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

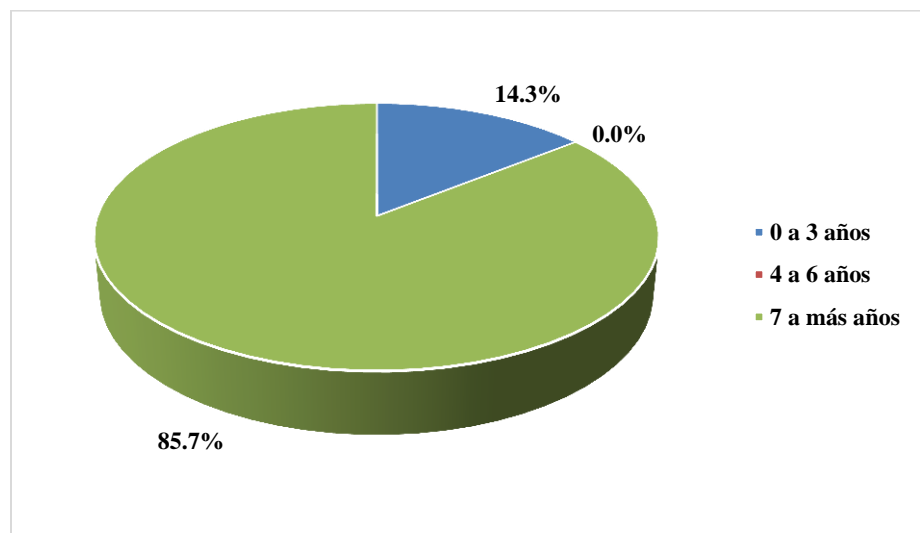


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

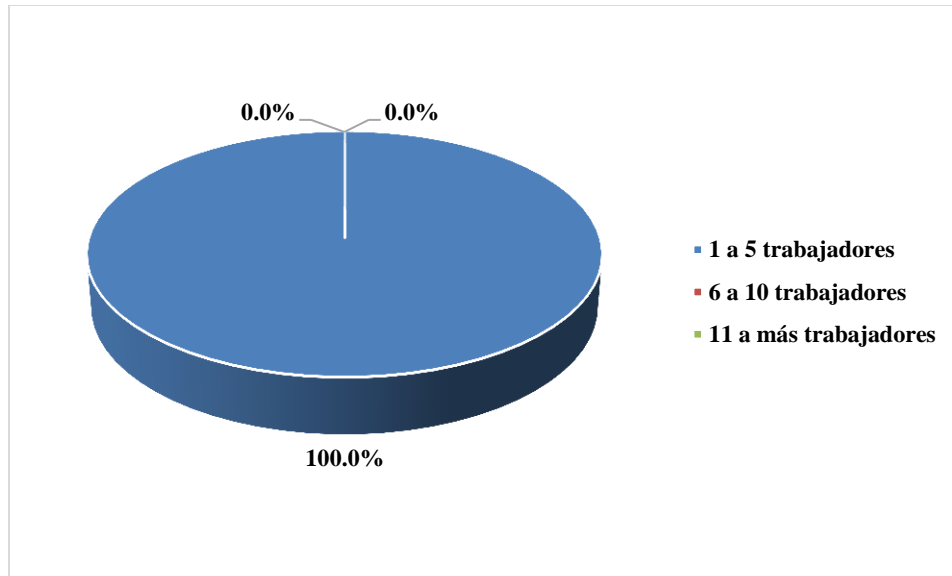


Figura 7: Número de trabajadores en la empresa

Fuente: Tabla 2

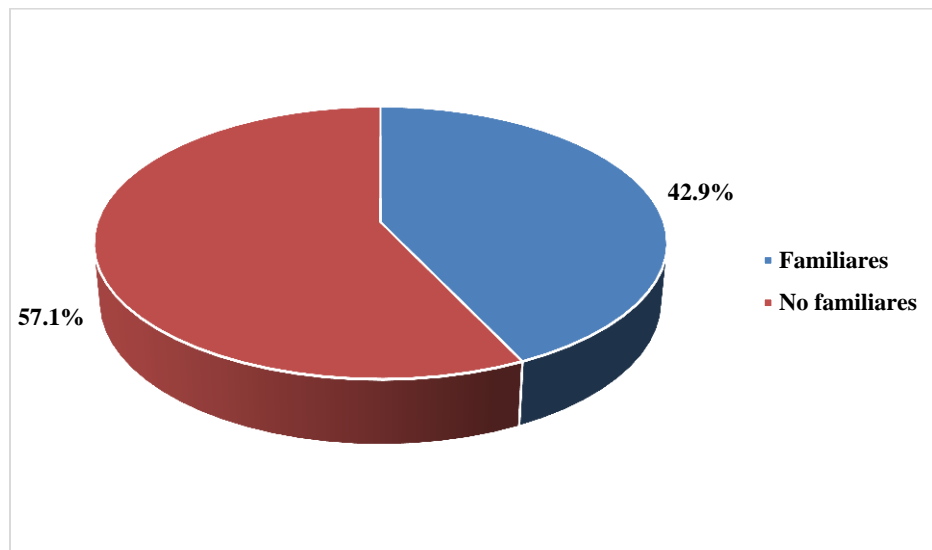


Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa

Fuente: Tabla 2

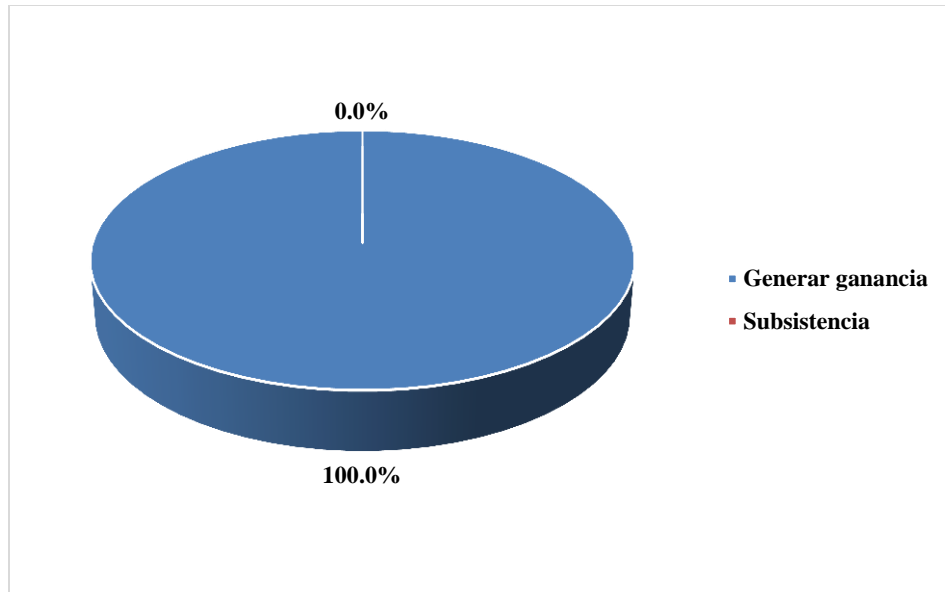


Figura 9: Objetivo de creación de la empresa

Fuente: Tabla 2

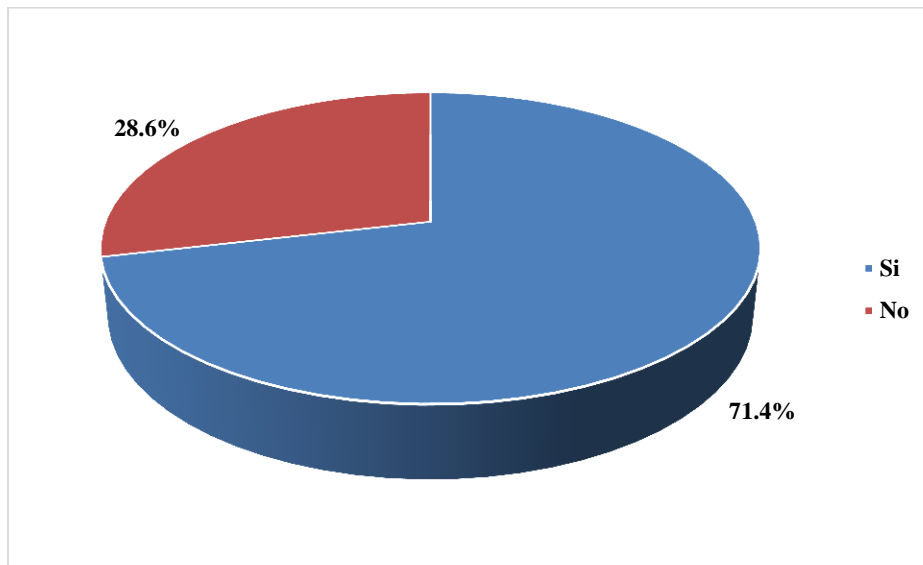


Figura 10: Conoce el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

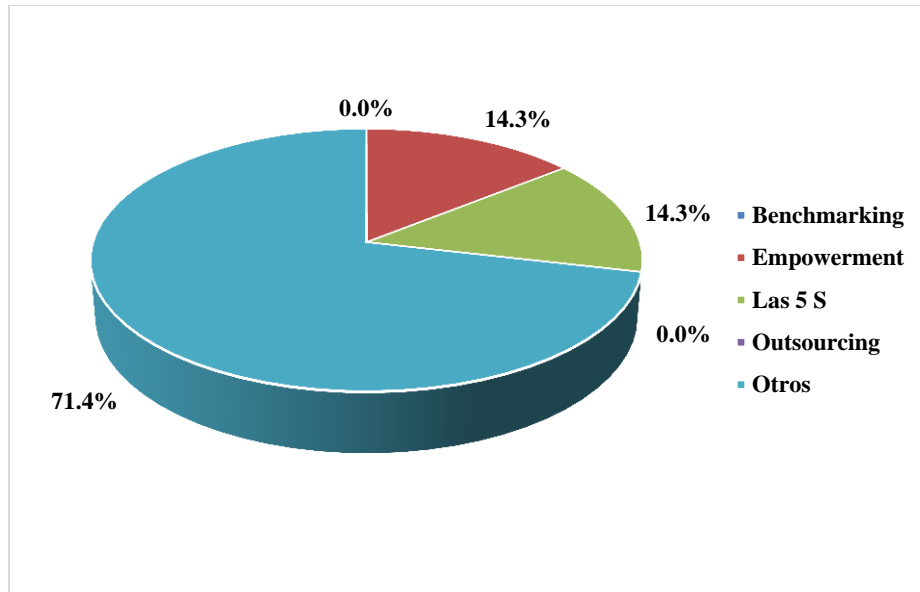


Figura 11: Técnica moderna de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

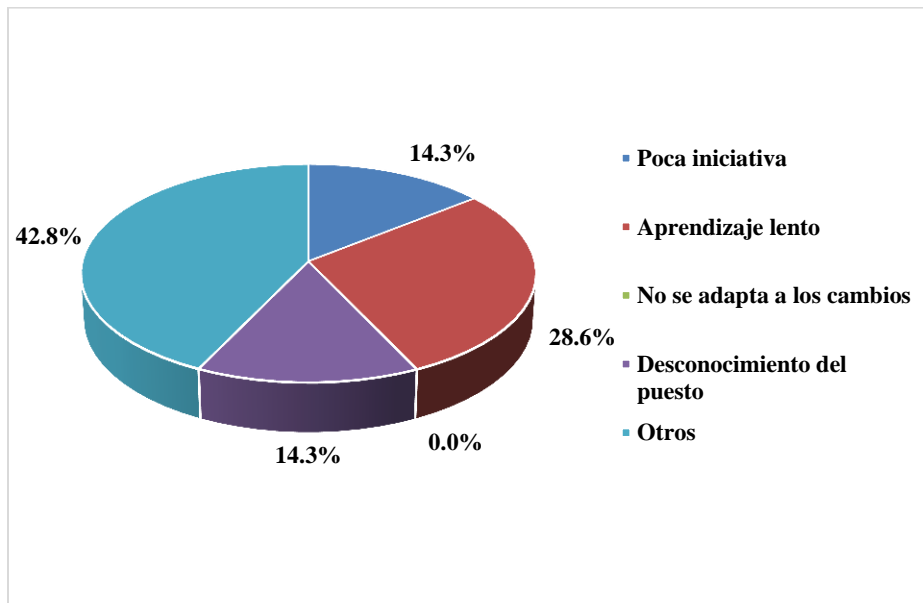


Figura 12: Dificultades para la implementación de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

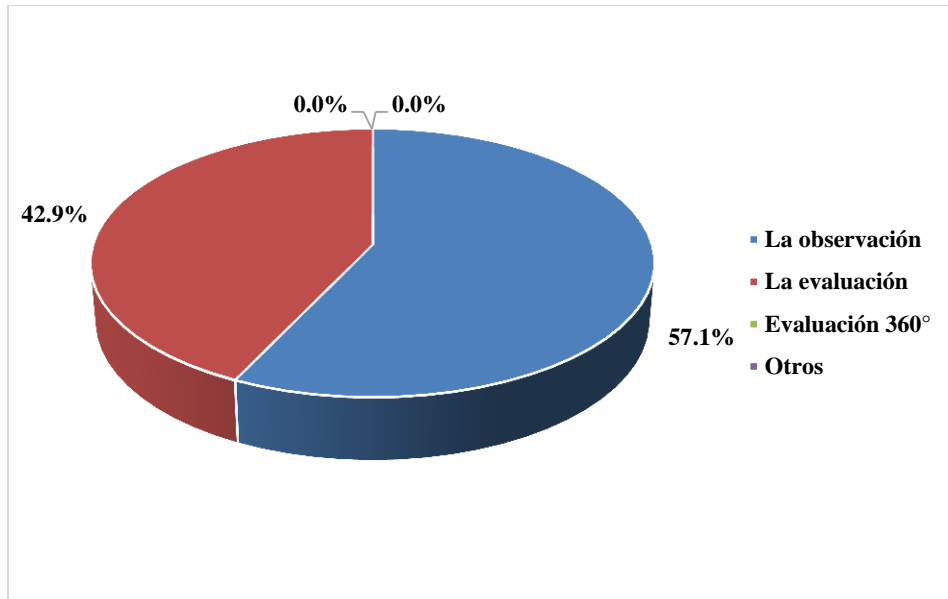


Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla 3

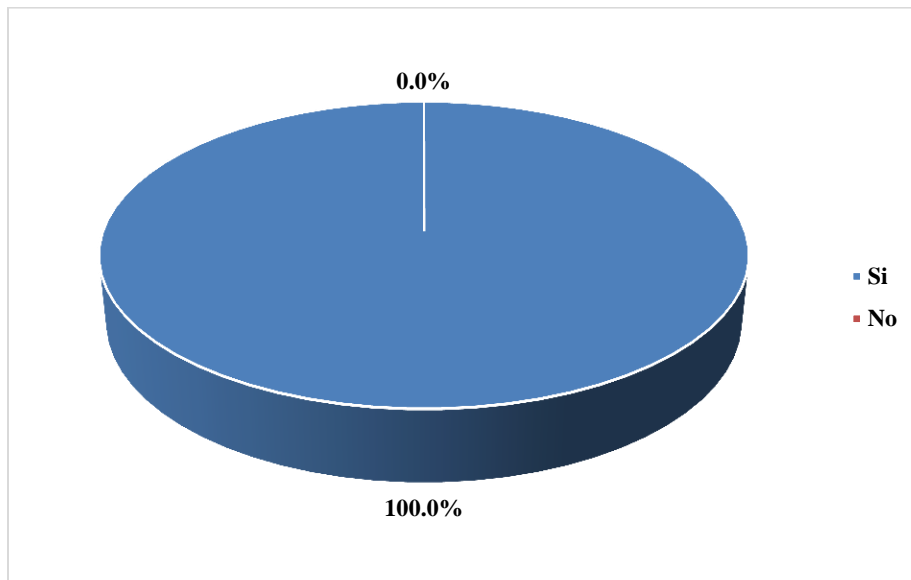


Figura 14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla 3

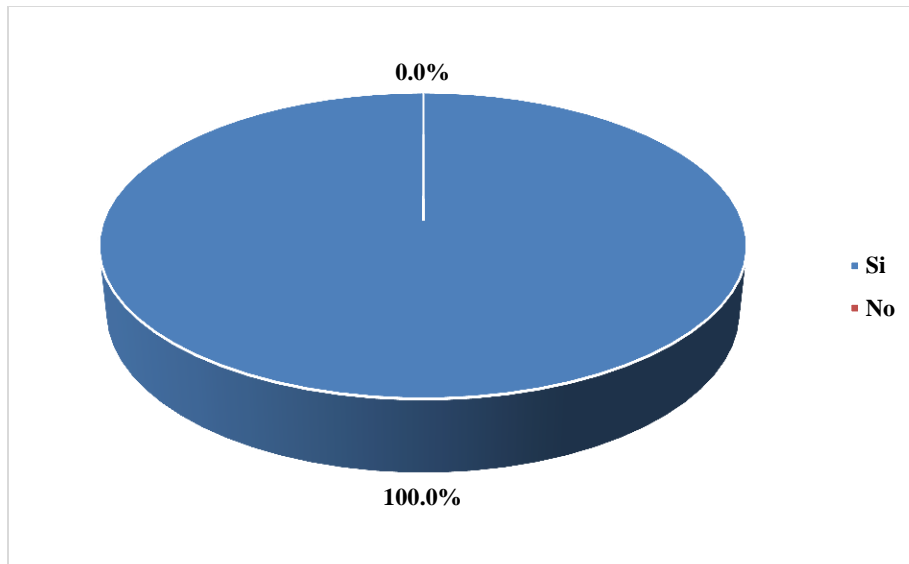


Figura 15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas

Fuente: Tabla 3

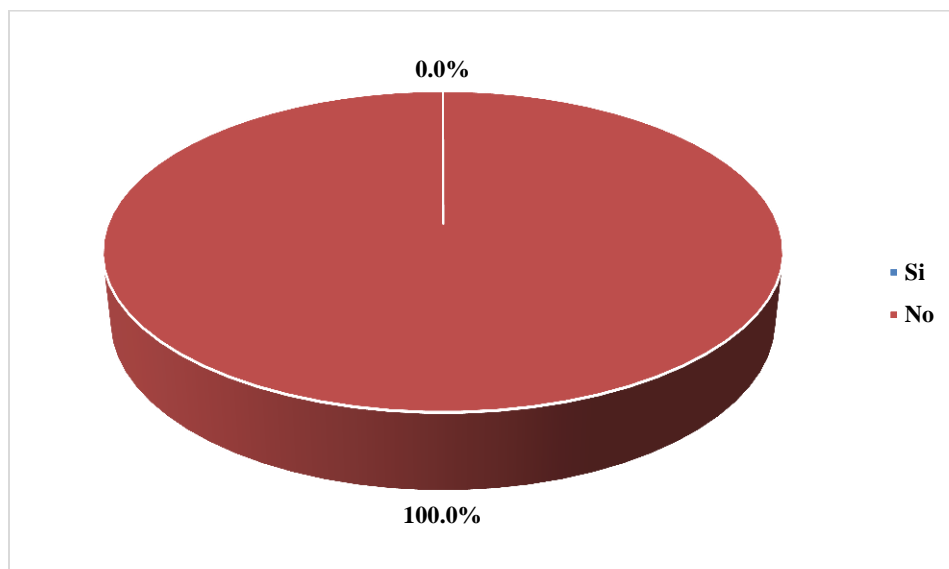


Figura 16: Conoce el significado de la palabra benchmarking

Fuente: Tabla 3

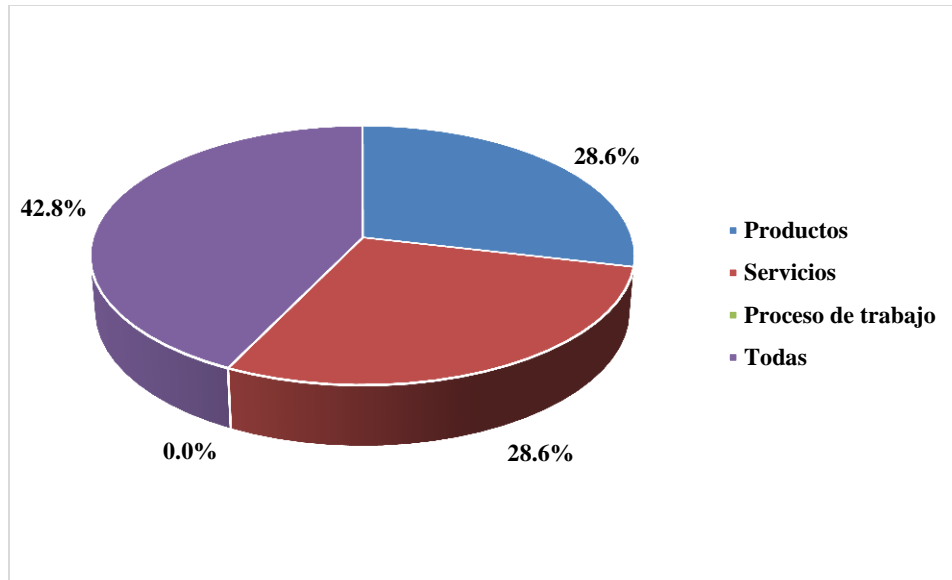


Figura 17: Estrategia que toma como referencia de otras empresas

Fuente: Tabla 3

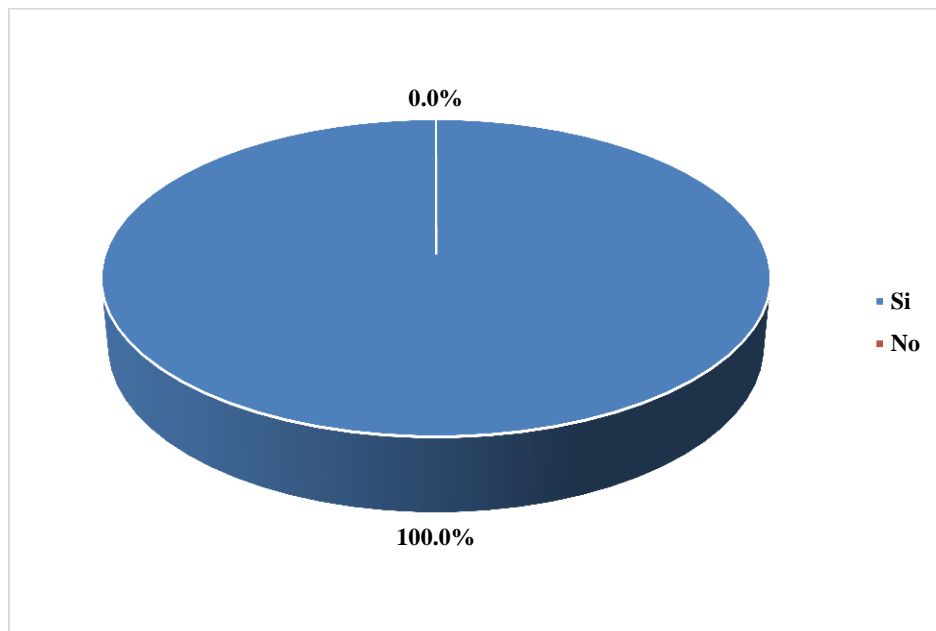


Figura 18: Se encamina al mejoramiento de su empresa

Fuente: Tabla 3

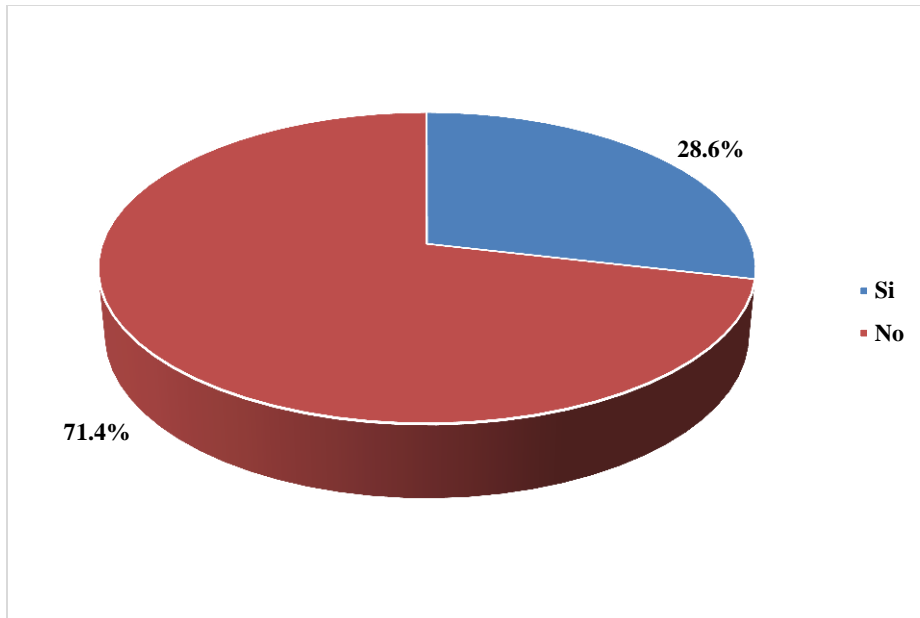


Figura 19: El personal muestra resistencia al cambio

Fuente: Tabla 3

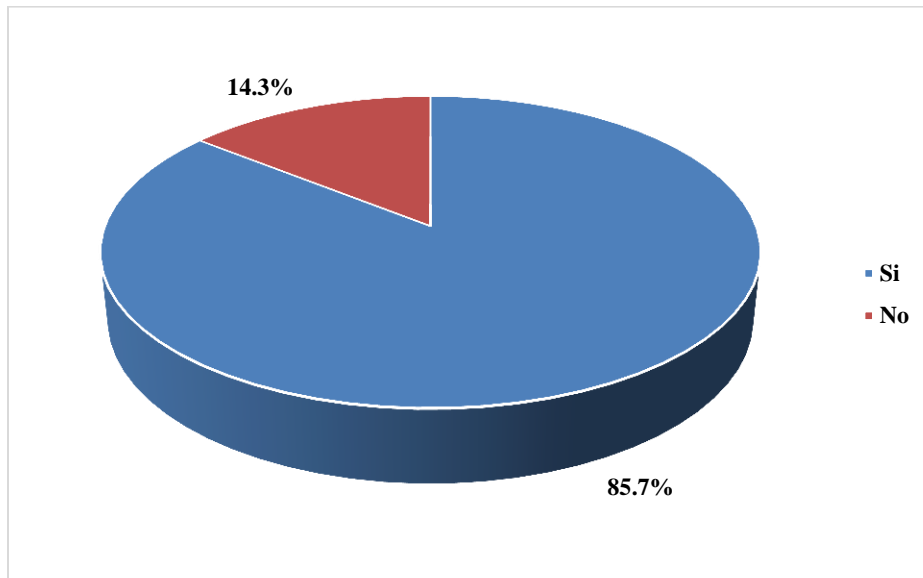


Figura 20: El benchmarking es primordial para las organizaciones

Fuente: Tabla 3

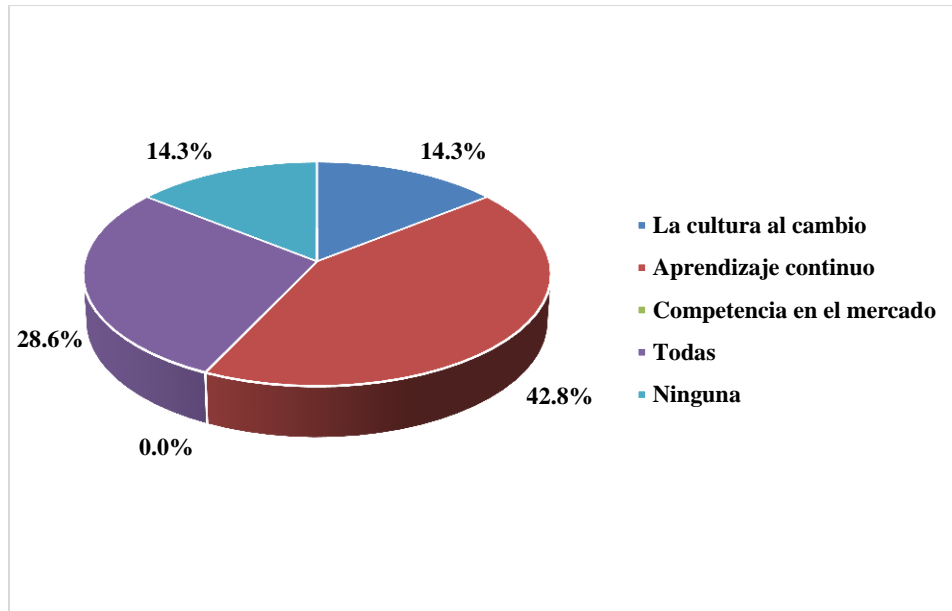


Figura 21: Fortaleza que necesita su empresa

Fuente: Tabla 3

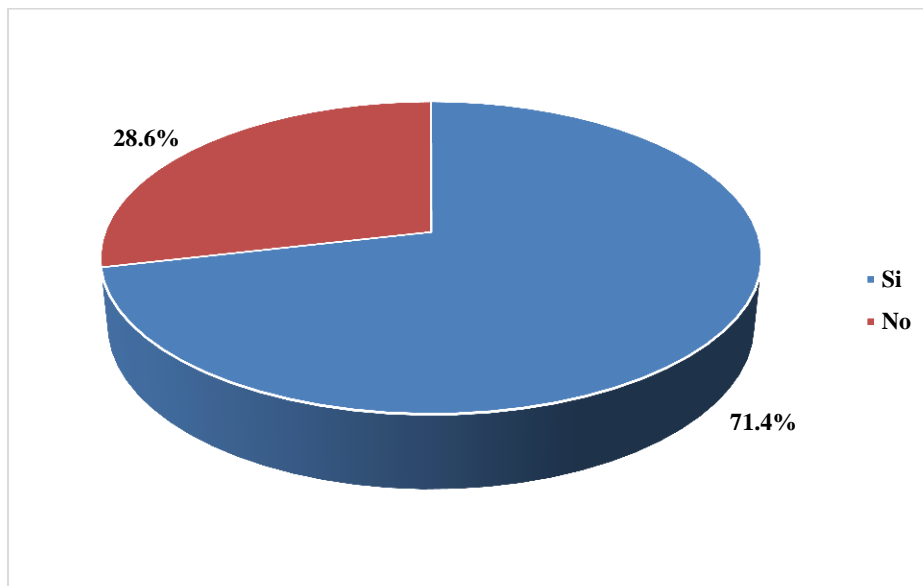


Figura 22: Un buen uso del benchmarking permite a la empresa ser eficiente

Fuente: Tabla 3