



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El benchmarking y la competitividad en La  
Mueblería Jireth, Piura, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciadas en Administración

**AUTORAS:**

García Cardenas, Ingrid Vanessa ([orcid.org/0000-0002-0989-2469](https://orcid.org/0000-0002-0989-2469))  
Silva Vilchez, Liz Fiorella ([orcid.org/0000-0002-8128-1283](https://orcid.org/0000-0002-8128-1283))

**ASESORA:**

Dra. Jimenez Chinga, Regina ([orcid.org/0000-0003-4048-0929](https://orcid.org/0000-0003-4048-0929))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a nuestros padres y hermanos por ser parte de este proceso, con su apoyo incondicional y motivación constante en el logro de nuestras metas personales y profesionales.

A Dios por darnos la vida, buena salud y permitirnos conocer a docentes que nos acompañaron a lo largo de nuestra carrera, aportando valiosos conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes por ser parte de nuestra formación académica y a la asesora, Dra. Regina Jiménez Chinga, por guiarnos en la elaboración de nuestra tesis.

A la mueblería Jireth por permitirnos utilizar sus instalaciones y su disposición en darnos la información necesaria para el desarrollo de la investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad de la Asesora**

Yo, REGINA JIMÉNEZ CHINGA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, filial Piura, asesora de la tesis titulada: “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023” de los estudiantes García Cárdenas Ingrid Vanessa y Silva Vílchez Liz Fiorella; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 09 de diciembre del 2023

<b>Nombres y Apellido del Asesor</b>	<b>Firma</b>
REGINA JIMENEZ CHINGA DNI: 02654918 ORCID: 0000-0003-4048-0929	Firmado electrónicamente por: RJIMENEZCH el 27-12-2023 15:48:15

Código documento Trilce: TRI - 0704820



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad de las Autoras**

Nosotras, García Cárdenas Ingrid Vanessa y Silva Vílchez Liz Fiorella de la escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Cesar Vallejo, Piura, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura-2023”, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 09 de diciembre del 2023

<b>Nombres y Apellido</b>	<b>Firma</b>
GARCÍA CÁRDENAS, INGRID VANESSA DNI: 75335370 ORCID: 0000-0002-0989-2469	Firmado electrónicamente por: IGARCIACA5 el 21-12- 2023 21:41:59
SILVA VILCHEZ, LIZ FIORELLA DNI: 73299374 ORCID: 0000-0002-8128-1283	Firmado electrónicamente por: LSILVAVI24 el 21-12- 2023 03:04:58

Código documento Trilce: TRI – 0704818

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	ii
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV RESULTADOS .....	22
V DISCUSIÓN .....	40
VI CONCLUSIONES.....	44
VII RECOMENDACIONES .....	46
VIII PROPUESTA DE MEJORA .....	47
REFERENCIAS .....	62
ANEXOS.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Colaboradores operativos y administrativos de la mueblería Jireth .....	17
<b>Tabla 2</b>	Resultados descriptivos del desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 3</b>	Tabla cruzada del desempeño laboral en relación a la competitividad ....	23
<b>Tabla 4</b>	Relación del desempeño laboral con la competitividad en la mueblería Jireth .....	24
<b>Tabla 5</b>	Resultados descriptivos de los procesos operativos.....	25
<b>Tabla 6</b>	Tabla cruzada de los Procesos Operativos en relación a la competitividad.....	26
<b>Tabla 7</b>	Relación de los procesos operativos con la competitividad en la mueblería Jireth .....	27
<b>Tabla 8</b>	Resultados descriptivos de la Innovación .....	28
<b>Tabla 9</b>	Tabla cruzada de la Innovación en relación a la competitividad .....	29
<b>Tabla 10</b>	Relación de la innovación con la competitividad en la mueblería Jireth....	30
<b>Tabla 11</b>	Resultados descriptivos de la evaluación de resultados .....	31
<b>Tabla 12</b>	Tabla cruzada de la Evaluación de resultados en relación a la competitividad .....	32
<b>Tabla 13</b>	Relación de La evaluación de resultados con la competitividad en la mueblería Jireth.....	33
<b>Tabla 14</b>	Resultados descriptivos de la competitividad.....	34
<b>Tabla 15</b>	Tabla cruzada del Benchmarking en relación de la Competitividad .....	35
<b>Tabla 16</b>	Relación del Benchmarking y la Competitividad en la Muebleria Jireth..	36

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación del benchmarking y la competitividad en la mueblería Jireth, se planteó como problema, ¿Cuál es la relación que existe entre benchmarking y la competitividad en la mueblería Jireth? El tipo de investigación es aplicada, con nivel correlacional, de enfoque mixto, diseño de corte transversal y alcance no experimental. La prueba piloto se realizó con la misma cantidad de la población, es decir 70 trabajadores, mediante la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario conformado por 24 preguntas, siendo validado por el juicio de expertos. La confiabilidad se determinó haciendo uso del Alfa de Cronbach. 0,836. Los resultados obtenidos, menciona que la variable del benchmarking en la mueblería Jireth, debe promover las buenas prácticas de la competencia. Se concluye que existe una relación altamente positiva entre el benchmarking y la competitiva, en la mueblería Jireth año 2023, se evidencia en la tabla N°10, un nivel de significancia bilateral 0,000 en la prueba Spearman, p-valor  $< \alpha = 0.05$ , se determina que, si la microempresa diera mayor énfasis en uso de la herramienta del benchmarking, el nivel de competitividad será alto.

**Palabras clave:** Benchmarking, Competitividad, Calidad, Procesos operativos



## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between benchmarking and competitiveness in the Jireth furniture store. The problem posed was: What is the relationship between benchmarking and competitiveness in the Jireth furniture store? The type of research is applied, with correlational level, mixed approach, cross-sectional design and non-experimental scope. The pilot test was carried out with the same amount of the population, i.e. 70 workers, by means of the survey technique, the instrument being the questionnaire made up of 24 questions, being validated by the judgment of experts. Reliability was determined using Cronbach's Alpha 0.836. The results obtained mention that the benchmarking variable in the Jireth furniture store should promote the good practices of the competition. It is concluded that there is a highly positive relationship between benchmarking and competitiveness in the furniture store Jireth year 2023, it is evident in Table N°10, a level of bilateral significance 0.000 in the Spearman test, p-value  $<\alpha = 0.05$ , it is determined that if the microenterprise would give greater emphasis on the use of the benchmarking tool, the level of competitiveness will be high.

**Keywords:** Benchmarking, Competitiveness, Quality, Operational Proces

## I INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados sumerge a las empresas en un entorno cada vez más competitivo, trayendo como consecuencia una sujeción continua de información respecto al avance de modernas metodologías de trabajo que les posibiliten acoplarse con rapidez a las transformaciones tecnológicas y estratégicas que se generan en el contexto económico mundial. En tal contexto, es necesario que las empresas se planteen desafíos para superar sus puntos de quiebre y situarse por delante de la competencia. El benchmarking se presenta como un instrumento primordial para enfrentar estos retos, ya que ayuda a identificar y aplicar los procesos más óptimos para obtener deseables estándares de calidad acompañado de una alta productividad (Rodríguez y Flores, 2021).

Vásquez (2019), señala que, en Guatemala las empresas del sector comercial necesitan de un adecuado estudio de mercado a fin de detectar las áreas específicas en que se presentan errores, acción importante si se busca ser más competitivo. Considera también al Benchmarking como un valioso factor motivador en las organizaciones al dar referencias externas hacia las que se dirigen, permitiendo comprender a los diferentes competidores nacionales e internacionales. Este proceso es efectivo cuando se aplica de manera continua, ya que las prácticas de la industria en el país de origen y en el extranjero son cambiantes año tras año.

Mendoza (2022), menciona que, en el Perú, así como a nivel mundial, todas las empresas pretenden liderar en el mercado. Sin embargo nuestro país muestra una pendiente negativa en el crecimiento de su competitividad (posicionando al país entre los ocho últimos lugares de 63 países en el 2020), mientras que para el año 2021 bajó seis posiciones, estos resultados se basan principalmente en los elementos de rendimiento económico, infraestructura, efectividad del gobierno y la competencia empresarial; para fortalecer este último factor, se precisa la emisión de decretos legislativos que ayuden a simplificar trámites administrativos, gestionar obras públicas, recaudar tributos que es parte del sistema nacional, acrecentar la productividad de las industrias

del país, y proveer fuentes de financiamiento interno para la promoción del empleo.

A nivel local, el sector de muebles lo conforma la industria de tradición familiar, es decir lo conforman la familia convirtiéndose en Mypes, el 90% presenta una oferta nacional mayor lo conforman las micro y pequeñas empresas, teniendo deficiencias como mal manejo de procesos en producción, mala calidad; sin embargo, abastece al mercado minorista invirtiendo sus recursos, mejorar los procesos, incorporando nuevas tecnologías que ayuden a obtener una mejor productividad y eficiencia. Pero se estima que para el 2023 las ventas minoristas de muebles crecerán en un 1,4% en octubre, según información recogida del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2023).

La Mueblería Jireth, es un negocio familiar situado en la zona céntrica de la ciudad de Piura, se dedicada a la fabricación y venta de diferentes tipos de mobiliarios, utilizados para ambientar el hogar, oficina, negocio, centro de trabajo, entre otros. La microempresa Jireth surgió hace 8 años en el 2015 a mediados de julio, fue fundada por Juan Villalta quien en sus inicios empezó como fabricante de madera y abasteciendo a empresas del bajo Piura, con el pasar del tiempo observó y analizó las necesidades de la población piurana, por lo cual decidió emprender su propio negocio de comercialización de muebles. En los últimos años el porcentaje de las ventas han sido mayores, debido a que aprovechan las fechas festivas donde hay más acogida de clientes para lanzar sus promociones y ofertas. A pesar de esto, el número de competidores del sector inmobiliario en la ciudad de Piura ha ido incrementando de manera acelerada acompañado de un alto posicionamiento de marca y una mayor obtención de cuota de mercado que de forma directa resta competitividad a la mueblería Jireth, ante esta situación es necesario tomar medidas que permitan potenciar su desempeño y aplicar las buenas prácticas del benchmarking para colocarnos entre las primeras opciones del cliente.

Esta pérdida de dominio frente a la competencia responde a los puntos débiles detectados en este negocio, como son la carencia del marketing digital,

servicio posventa, la falta de una misión y visión que refuercen los objetivos-metas y por último el manejo conservador de la gerencia que hace poco por innovar y adaptarse a los cambios que exige este sector industrial.

Se formula el problema general: ¿Cómo se relaciona el benchmarking con la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, 2023?, ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, 2023?, ¿De qué manera se relaciona la innovación y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, 2023?, ¿Qué relación existe entre la evaluación de resultados y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, 2023?.

Hipótesis general; Existe relación entre el benchmarking y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, Hipótesis Específica, Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, los procesos operativos se relacionan significativamente con la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, Existe relación significativa entre la innovación y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, la evaluación de resultados se relaciona significativamente con la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura.

Esta investigación presenta una justificación práctica ya que se espera cooperar con la mueblería Jireh en el presente mercado competitivo, proveyendo de un instrumento de aprendizaje y cambio como lo es el benchmarking, el cual está direccionado a lograr la más alta eficacia en la actividad de aprender de resolver la problemática detectada.

Desde el enfoque teórico, el estudio permite incrementar los conocimientos teóricos científicos sobre las variables de benchmarking y competitividad con datos e información actualizada, obtenidas de fuentes confiables con el fin de generar debate sobre el conocimiento existente,

contrastar los resultados y antecedentes recopilados en base a la hipótesis planteada, contribuyendo a la innovación científica.

Se justifica de manera metodológica, ya que de acuerdo a Álvarez (2020), tiene como propósito exponer de manera precisa las técnicas e instrumentos y aspectos asociados a la fase estadística y análisis de datos, permitiendo lograr una aproximación de resultados en una investigación, los cuales pueden ser comparados con estudios de índole similar.

Por consiguiente, en el presente estudio se ha establecido como objetivo principal: Determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en la Mueblería Jireth Piura, año 2023. Y como objetivos específicos: Analizar la relación del desempeño laboral y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023. Examinar la relación de los procesos operativos y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023. Evaluar la relación de la innovación y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023. Establecer la relación de la evaluación de resultados y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023.

## II MARCO TEÓRICO.

Lourenco (2019), en su investigación titulada *Benchmarking y análisis de rendimiento de la tienda en un grupo minorista*. Su objetivo principal fue evaluar el desempeño de las tiendas y la mejora en comercio minorista. Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, no paramétrico y determinista. La población estuvo conformada por 27 tiendas en Portugal, la técnica fue la observación y como instrumento el modelo DEA (análisis envolvente de datos). Además, se concluyó que la evolución del desempeño de una microempresa es ascendente mientras se le dé mayor énfasis a la retroalimentación y evaluación de resultados sobre los procesos internos de las tiendas.

Gutiérrez (2021), en su investigación titulada *Planteamiento de un Modelo de Gestión de Diseño Relacionado a la Estrategia Competitiva en las Pymes del rubro de Manufacturas del Mueble en Medellín*. Su objetivo principal fue plantear un modelo de gestión de diseño para las microempresas del sector manufacturas de mueble en Medellín, permitiendo involucrar el plan a la estrategia competitiva. Se empleó la metodología de tipo exploratorio y descriptivo, mediante el instrumento de la encuesta a la microempresa del sector mobiliario de la ciudad de Medellín. Como resultado se obtuvo que las empresas del sector mueblería deben visionar a mayor competitividad en el mercado y desarrollar estrategias que les permita crecer en el entorno; como es, la innovación, liderazgo y lograr posicionarse dentro de las primeras empresas competentes. Se concluye que las microempresas deben estar en constante innovación de la mano con las herramientas tecnológicas para que así logren ser líderes en el sector y así conquistar nuevos nichos de mercados con mejores condiciones de productividad.

Orellana (2022), en su investigación *Factores de gestión empresarial que promueven la competitividad en las mypes, rubro de muebles en el sur del Ecuador*. El objetivo principal fue determinar los factores de gestión empresarial que promueven los niveles competitivos de las microempresas en la producción y distribución del sector de muebles, ubicada en la provincia del Azuay en el sur de Ecuador. Se empleó la metodología de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional. Se llegó a

la conclusión es indispensable efectuar estudios situacionales que diagnostiquen como están las empresas para desarrollar estrategias. Concluyó que para lograr ser competitivos en cualquier rubro es indispensable analizar los factores de gestión empresarial para lograr una mejor rentabilidad y productividad.

Pérez (2019), en su tesis titulada *Benchmarking y las ventas en la empresa Vigar S.A., San Juan de Lurigancho, 2019*. Como objetivo general es conocer la relación entre Benchmarking y las ventas en la empresa VIGAR S.A, San Juan de Lurigancho, 2019. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación relacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población fue de 50 trabajadores analizados a través del cuestionario. Además, se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre las variables, concluyendo, que el benchmarking permite potenciar las ventas, mejorando la innovación y evaluación de resultados, lo cual garantiza una mayor calidad en los procesos operativos.

Cruz (2019), en su investigación titulada *Competitividad y Benchmarking en las tiendas Coolbox de la zona top de Lima*. Tuvo como objetivo describir la relación entre el benchmarking y la competitividad. Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 20 colaboradores, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Además, se obtuvo como resultado que si hay una relación entre las dos variables estudiadas ya que el grado de correlación Rho de Spearman es 0,625 siendo positiva moderada, concluyendo, la buena utilidad del benchmarking frente a la competencia, lo que le permitirá a la empresa ofrecer un servicio de calidad gracias a la capacidad tecnología del benchmarking.

Bravo (2018), en su tesis titulada *Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018*. El objetivo principal de esta investigación fue Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C.

Se aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, aplicada, descriptivo y correlacional. Con la técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Por lo tanto, se obtuvo como resultado, que existe una relación positiva y muy fuerte entres las variables investigadas, así mismo comprueba la relación existente entre el benchmarking y la efectividad ya que en ambas se encontró una significancia de 0.000 y un coeficiente de Rho Spearman de 0.959 y 0.727 respectivamente, concluyendo, que la primera variable de benchmarking permitirá un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores, logrando mayores ventas y resultados eficientes.

Villalva (2018), en su investigación titulada *El benchmarking y la competitividad de la empresa bio aurora e.i.r.l. la Victoria, 2018*. El objetivo principal es establecer la influencia del benchmarking en la competitividad. Aplicó una metodología no experimental, transversal explicativa causal, y con un enfoque cuantitativo. La población fue de 110 clientes, con el instrumento el cuestionario. Por lo tanto, se obtuvo, como resultado que el benchmarking influye en la competitividad, concluyendo, que el benchmarking analiza a su posible competencia, siendo la evaluación de resultados, el medio para mejorar la productividad y a la vez tener una medición continua del cumplimiento de objetivos.

Rosas y Trelles (2022), en su investigación titulada *Propuesta de benchmarking interno para el área de ventas de la empresa Numay S.A, Piura*. Su objetivo principal fue plantear estrategias de benchmarking en el área de ventas de la empresa Numay SA sede Piura, para aumentar sus ingresos por medio de la fidelización de sus clientes y la captación de nuevos. Aplicó una metodología de enfoque cualitativo de diseño no experimental. La población fue de 50 clientes, mediante la técnica de la encuesta con instrumento el cuestionario. Asimismo, se obtuvo como resultado, que es indispensable estudiar el benchmarking interno porque permite el crecimiento de las ventas, concluyendo, hay que mejorar en los estándares de calidad del producto, implementación de procesos operativos, y una atención idónea, permitirá mayores ganancias y crecimiento de la empresa.



Fiestas y Pastor (2021), en su investigación titulada *Ventaja competitiva y Marketing digital de la empresa MKM S.A.C, Piura, 2021*. Su objetivo principal fue describir la relación que existe entre la ventaja competitiva y marketing digital en la empresa MKM S.A.C, Piura, 2021. Aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental y nivel correlacional. De igual manera la población fue de 25 clientes de la empresa, su muestra fue censal, la técnica utilizada fue la encuesta e instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Por lo tanto, se obtuvo como resultado, que hay una relación entre la ventaja competitiva y marketing digital de la empresa MKM S.A.C, Piura, 2021, concluyendo, que las organizaciones están sumergidas en la era digital como es el marketing digital logrando ser competentes en el mercado, logrando expandirse a más lugares con una mayor productividad y ser rentable.

Vásquez (2020), en su investigación titulada *Estrategias de CRM y su relación con la ventaja competitiva de la empresa Sales 360 Piura, 2020*. Su objetivo principal fue delimitar la relación de las estrategias de CRM y la ventaja competitiva de la empresa Sales 360 Piura-2020. Aplicó una metodología de tipo aplicada, diseño fue no experimental, transversal y correlacional, el enfoque fue cuantitativo. La muestra de estudio estuvo conformada por 128 clientes, empleando el instrumento el cuestionario. Asimismo, como resultado se obtuvo, que existe una correlación positiva media entre la ventaja competitiva y estrategias de CRM de la empresa Sales 360 Piura, concluyendo, que las tiendas cuentan con la ventaja competitiva brindando un servicio y soporte de calidad; es decir, al momento que el cliente tenga un reclamo, duda o sugerencia sea oportuna para la atención correspondiente.

Dentro de las organizaciones se realiza un estudio profundo acerca de sus competidores y así poder plantear estrategias de la mano con la mejora continua, el objetivo del benchmarking es mejorar los procesos y la excelencia, pero en algunas empresas tienen poco conocimiento de esta variable por consiguiente con el pasar del tiempo tienen falencias, no logran superarse y dejan de existir.

Según Muñoz et al. (2018), el benchmarking lo define como un instrumento para efectuar un aprendizaje comparativo entre la relación de una organización con otras empresas idénticas, o similares para así lograr liderar en un mercado potencial; donde, se delegan actividades o designan tareas que ayuden a la organización a desenvolverse de manera oportuna y explorar alternativas que permitan un crecimiento óptimo.

Por otro lado, Marciniak (2017), infiere que el benchmarking es un mecanismo empleado para evaluar y mejorar resultados en la empresa, mediante la evaluación de las propias prácticas con las de aquellos colectivos considerados líderes, y superarlas gracias a la enseñanza adquirida y convertirlas en prácticas exitosas. Por consiguiente, Gandhi y Shankar (2016), el benchmarking busca comprobar la eficiencia convirtiéndose en gran interés para mejorar la productividad y así la empresa logre subsistir en un futuro, sirva de gran ayuda a las empresas que no ponen en práctica el benchmarking como un cambio dentro de la organización.

Hoyos (2021), lo define como un proceso sistemático y continuo, permite hacer una comparación del rendimiento de la empresa, calidad y las buenas prácticas que emplea resaltando puntos relevantes con otra compañía del mismo rubro. El benchmarking infiere en el desempeño laboral dado por el área de recursos humanos permite conocer mejor el trabajo que cada colaborador realiza.

Según Cuello et al. (2020), el desempeño laboral son todas aquellas conductas y acciones del individuo por lograr una buena productividad en la organización llevándolo al éxito, destacando sus cualidades, habilidades, competencias y capacidades en el desarrollo del ámbito laboral. Castro (2016), nos dice que es un sistema integrado orientado a la productividad y logro de los objetivos de las empresas, las acciones cumplen un rol importante generando valor mediante estrategias empresariales, delegando funciones de acuerdo al conocimiento de cada colaborador que contribuya a la organización de manera positiva.

Dentro del desempeño laboral se mide por medio de la productividad de los colaboradores según Muñoz y Lombeida (2021), nos dice que es un instrumento medible de la rentabilidad relacionado con la producción obtenida con la cantidad de recursos en un tiempo determinado. Para muchas organizaciones la productividad depende del capital humano y las herramientas tecnológicas.

El rendimiento es esencial en el desempeño laboral porque permite tener mayor productividad y lograr las metas de la empresa, según Raga (2022), el rendimiento laboral permite percibir aspectos en los que se puede mejorar, como delegar las funciones de manera eficaz y que cada colaborador este en el puesto adecuado, alineados al perfil.

Otra manera de medir el desempeño laboral es por medio de las condiciones laborales considerada por Grisales y gallego (2020), como aquellas características que brinda el centro de trabajo, para el correcto desarrollo de actividades de cada colaborador, cuidando diariamente la salud física y emocional.

Para Rosales y Miguel (2021), las condiciones laborales son de gran importancia porque permite proteger al colaborador brindando políticas de seguridad física, como también de la salud logrando así un servicio con los estándares de calidad brindados por la empresa hacia los colaboradores.

Dentro del benchmarking se desarrolla los procesos operativos, es decir todas las actividades relacionadas dentro de la organización. Estos procesos claves forman parte de la cadena de valor porque consumen recursos para producir un bien o brindar un servicio dirigido principalmente para los clientes y así puedan satisfacer sus necesidades (Quiroa y López, 2021).

El tiempo de fabricación o también llamado tiempo de producción, es otro indicador que conforma esta dimensión. Es el periodo que existe cuando se registra el pedido y el momento en que se termina el proceso de fabricación y sea almacenado y distribuido para vender. También se utiliza para medir el tiempo que se llevó a cabo en los procesos de producción (Lauri, 2022).

Por otro lado, tenemos el tiempo de entrega, surge desde que se emite una orden de compra, donde se pide la mercadería por el proveedor y se lo entrega al cliente. Vermorel (2020), menciona que es un retraso que se da en el inicio y final del proceso, el tiempo de entrega es importante y a menudo se toman decisiones con anticipación para brindar un producto o servicio de calidad.

Asimismo, los costos de producción son todos aquellos gastos que asume la empresa para realizar la elaboración de un producto o servicio. Arias y López (2020), comentan que dentro de los costos de producción se incluye la materia prima, mano de obra y los costos indirectos en base a la producción.

La innovación cumple un rol importante en las organizaciones según Rojo Gutiérrez et al. (2019), es el proceso de todas las actividades donde se desarrollan ideas para la elaboración de un bien, servicio, agregando valor para que sea novedoso en el mercado. De acuerdo a Rogelio (2018), la innovación es un cambio que permite crear nuevas dimensiones de desempeño, el descubrir, identificar y diagnosticar problemas y ver soluciones creativas, novedosas.

La innovación permitirá diseñar productos agregando valor y siendo competitivo en el mercado. Es percibir, evidenciar, utilizar el producto y volver a repetir varias veces hasta que sea eficiente; si no, retroalimentar hasta obtener el producto final (Rojo y Riojas,2019).

Posterior a ello tenemos que la diversificación, la cual permitirá encaminar al producto a buscar nuevos nichos de mercado con un novedoso producto. De acuerdo Arango (2019), es el uso de las capacidades y recursos de la empresa con la finalidad de generar diversas actividades generando mayor utilidad.

El benchmarking influye en el diseño de proceso, este inicia con el proceso de transformación con una visión óptima, haciendo uso de los recursos disponibles y así lograr los objetivos de la empresa. Dentro del proceso se implementan estrategias para un buen desarrollo efectivo en la fabricación del

producto, teniendo en cuenta la materia prima, la participación activa del cliente y con el uso de la tecnología.

Según Lemaitre (2019), la evaluación de resultados es aquella que permite comprobar los aprendizajes, capacidades, en una empresa para el logro de los objetivos.

El autor Rojas (2001), se refiere a la competitividad como el resultado de la generación de estrategias que dan paso a la obtención de una considerable cuota de mercado en diversos lugares del mundo. Para Newall (1992), está asociado a mayor producción y desarrollo de bienes y servicios de calidad que son comercializados con éxito entre los clientes nacionales y extranjeros. Menciona también que la competitividad encamina a trabajos mejor remunerados y a la producción de los medios necesarios para fabricar una infraestructura oportuna de servicios públicos y de ayuda a los desfavorecidos.

Villarreal (2006), indica que la competitividad comprende un conjunto de procesos enfocados en: desarrollar y reforzar la capacidad productiva e institucional de una organización que le ayude hacer frente a los cambios del entorno otorgándole a su vez sostenibilidad a través del tiempo. Asimismo, Hernández (2000), lo define como el camino por donde transitan las empresas hacia el éxito, compitiendo con otras de su mismo rubro de manera leal y solidaria, en base a ofrecer servicios y/o productos de buena calidad, a costos atractivos al cliente y plazos oportunos de entrega, ganando e incrementando la confianza de sus clientes.

Dentro de los factores de la competitividad encontramos la ventaja competitiva lo que implica diferenciación o una estrategia de enfoque exitosa, posicionamiento que según Cadenas (2017), es la lucha de las empresas por entrar y establecerse en la mente del cliente como la opción más conveniente para la adquisición de requerimientos que satisfarán sus necesidades y sobre todo expectativas. Y el liderazgo en costos, sobre esto Porter (2015), resalta que, si una empresa llega a alcanzar este liderazgo y mantenerlo, tendrá potestad de los precios del sector donde se desenvuelve; en consecuencia,

conseguirá rendimientos mayores con precios equivalentes o menores a sus competidores.

Otro factor es la calidad, se refiere a la fabricación de bienes y servicios que suplan las necesidades y expectativas de los consumidores. Es la excelencia en la creación de las cosas. Aquello que es de calidad implica un óptimo rendimiento (Alcorta, 2014).

Un tercer factor es la capacidad tecnológica, definido por Robbins (2002) como el grupo de actividades encaminadas a la generación de nuevos procedimientos de trabajo y las constantes capacitaciones de los empleados para el manejo de la misma, es así como los países industrializados cuentan con trabajadores capaces de generar a comparación de otros, altas cantidades de bienes por la existencia de maquinarias que automatizan y agilizan la producción (Harvey, 2016).

Por último, la capacidad de servicio, cuya finalidad es ofrecer a sus clientes o ciudadanos un trato, con honestidad, justicia, solidaridad y transparencia, amabilidad, puntualidad, dejándolos complacidos por el trato recibido. Las empresas están en busca de alcanzar elevados índices de productividad, ser más eficientes y ofrecer un servicio de excelencia, lo que compromete a la alta gerencia a adoptar patrones de gestión colaborativa, teniendo como soporte central al talento humano.

Según Márquez (2013), para que las compañías logren sus objetivos y visión es importante que desarrollen, fomenten y mantengan la competitividad como parte de su estrategia. Carvajal (2016), menciona algunas de estas estrategias:

La Innovación continua, ante los constantes cambios que afectan al mundo entero, el nivel de competencia aumenta ya que el cliente se mantiene expectante a lo novedoso es por ello que la innovación es un elemento esencial para sobreponernos al mercado competitivo. En esta estrategia el autor recomienda involucrar a los empleados en el aporte de ideas que generen mejoras en cualquier área del negocio. El impacto de las nuevas tecnologías

tiene como consecuencia el acortamiento del ciclo de vida del producto, en sus dos etapas la del diseño y la de producción. (Rucabado, 2018)

El liderazgo, cuando se habla de este término no hace sólo referencia a liderar en productos o servicios, sino también a garantizar la integridad interna de la empresa, velar por el bienestar común y buscar que haya una relación horizontal, estos compromisos deben ser asumidos por un líder que los conduzca con optimismo a los objetivos de ser los mejores.

El uso del Internet y las modernas tecnologías, saber utilizar y emplear estas herramientas nos da la posibilidad de expandirnos y crecer como empresa además de lograr mayor vinculación entre la producción, proveedores y clientes. De acuerdo con la ONUDI (2018), la administración de la tecnología es la capacidad de hacer (Know-How) del trabajo gerencial que asegure el manejo apropiado del elemento tecnológico para ejecución de los objetivos empresariales.

La comunicación y marketing: un factor clave para el crecimiento empresarial es la comunicación, su aplicación mediante la red presume la facultad de aportar en la mejora del vínculo entre cliente-marca a todo nivel. Asimismo, el marketing se vuelve primordial para la organización, el diseño, distribución del producto e imagen son importantes para una buena recepción.

El talento humano, para que una empresa funcione debe contar con un grupo humano que haga posible dicha finalidad pues un óptimo equipo de trabajo es pieza fundamental en el crecimiento competitivo de la organización.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque mediante la investigación de teorías, con base bibliográfica, se permite tener un conocimiento nuevo, con la finalidad de dar soluciones ante una problemática. (Álvarez, 2020)

El estudio es de nivel correlacional, debido a que hay una relación entre la variable del benchmarking y competitividad. Con un enfoque Mixto, porque se hizo uso del enfoque cuantitativo y cualitativo, teniendo en cuenta las dimensiones y el contexto estudiado; a la vez se utilizó como técnicas la encuesta con su instrumento el cuestionario, además se empleó la guía de entrevista a los posibles competidores de la mueblería Jireth.

De diseño transversal, pues se estudia en un solo momento las variables. De alcance no experimental, según Hernández-Sampieri (2018), nos dice que no hay manipulación de las variables por parte de los investigadores, permite la observación del entorno para después ser analizada.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1: Benchmarking

**Definición conceptual:** El benchmarking es una fase de evaluación; es decir, realiza una comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o diferente, radica en comparar los productos o servicios de la empresa, para adaptar estrategias que permita una mejora dentro de la, se logrará una mejor productividad y ser rentable en el mercado (Ferrer, 2021).

Pavlova & Sikorskaya (2023), manifestaron que es un proceso continuo y sistemático que permite a las empresas evaluar los puntos débiles con la finalidad de convertirlas en fortalezas para alcanzar el éxito en conjunto.

##### **Definición operacional:**

La variable benchmarking presenta cuatro dimensiones (desempeño laboral, procesos operativos, innovación, evaluación de resultados) las cuales serán medidas a través de un cuestionario de escala Likert (1) Totalmente en



desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Me es indiferente, (4) de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo y guía de entrevista.

**Indicadores:**

Para esta variable se presentan los siguientes indicadores: productividad, rendimiento, condiciones laborales, tiempo de fabricación, tiempo de entrega, costo de producción, diseño de producto, diversificación, diseño de proceso, cumplimiento de objetivos, retroalimentación, efectividad.

**Escala de Medición:** Ordinal- Likert

**Variable 2: Competitividad**

**Definición conceptual:** Díaz Muñoz et al. (2021), sostuvieron que la competitividad empresarial hace mención a la facultad que tienen las organizaciones de producir bienes y servicios de manera eficiente a modo que sean atractivos, tanto dentro como fuera del país.

En las organizaciones la competitividad cumple un rol importante; debido que es valorada y perseguida por los jefes inmediatos; ellos, analizan la situación del entorno, son conscientes de que hay una alta demanda y expectativas por parte del cliente; por ello, cada día visionan a ser más competentes, exigentes, sacan lo mejor para lograr posicionarse en el mercado y afianzar su permanencia en el corto y largo plazo (García et al., 2021).

**Definición operacional:**

La variable competitividad presenta cuatro dimensiones (ventaja competitiva, calidad, capacidad, evaluación de resultados) las cuales serán medidas a través de un cuestionario de escala Likert (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Me es indiferente, (4) de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo y guía de entrevista.

**Indicadores:**

Para esta variable se presentan los siguientes indicadores: diferenciación, posicionamiento, precio, procesos, materia prima, normas de calidad, infraestructura moderna, equipamiento moderno, interacciones digitales, empatía, nivel de confianza, flexibilidad.

**Escala de Medición:** Ordinal- likert

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Ñaupas et al. (2018), manifiesta que es el conjunto finito o infinito que tienen características en común, identificándolo como la totalidad de unidades analizadas que tienen las características requeridas para definirse como población. Estas unidades son individuos, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos que muestran los rasgos indispensables para la investigación. En el caso de la investigación la población serán los 70 trabajadores de la mueblería Jireth entre personal administrativo y operativo.

**Tabla 1.** *Colaboradores operativos y administrativos de la mueblería Jireth*

Ítems	N° de trabajadores
Dueño	1
Colaboradores administrativos	2
Colaboradores operativos	67
TOTAL	70

*Nota. Datos proporcionados por la mueblería*

#### **Criterios de selección:**

- **Criterios de Inclusión:** Colaboradores de la mueblería Jireth de edades entre los 20 a 55 años que realizan funciones administrativas y operativas.
- **Criterios de Exclusión:** Trabajadores de la mueblería Jireth que se encuentren con descanso médico o vacacional y por lo tanto no se encuentran realizando funciones en la empresa.

#### 3.3.2 Muestra

Rivas (2018), menciona que la muestra es una parte que representa una cantidad; esto quiere decir que al momento de estudiar una población grande y numerosa es indispensable tomar solo una parte y en algunos casos cuando la población es pequeña es recomendable analizarla toda como muestra para

tener datos precisos. Es por ello, que se analizarán los 70 trabajadores de la mueblería Jireth, la misma cantidad de la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

##### **Encuesta**

La encuesta es un instrumento que permite conocer la naturaleza de un grupo de personas, fenómenos, sucesos, elementos, en la cual pueden atenderse diferentes temas, reconociendo lo que sucede con la población de estudio o que logran identificar con respecto a un acontecimiento, entre otros datos para ello se debe contar con una preparación previa y posteriormente con capacidad crítica para realizar un análisis de datos (Hernández y Mendoza, 2018). Es por eso que se elegirá esta técnica y será aplicada al personal de la mueblería Jireth con el fin de recabar conocimiento preciso sobre las variables de estudio.

##### **Entrevista**

Sambrano (2020), indican que es flexible y de peculiaridad íntima basada en una conversación que mantienen dos personas en el rol de entrevistado y de entrevistador, lo que permite recibir conocimiento sobre un problema o tema en específico, permitiendo obtener sabiduría de manera oral acerca de temas que desconocíamos. Por ello, la entrevista será desarrollada por el dueño de la mueblería Jireth con el afán hacer frente a las interrogantes del estudio.

#### **3.4.2 Instrumentos**

##### **Cuestionario**

El presente instrumento estará constituido por 24 preguntas según los indicadores de la variable benchmarking y competitividad, el cual empleará como escala de medición a Likert con calificaciones del 1 al 5, en donde existirán criterios como totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, me es indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por otro lado, la ejecución del cuestionario durará entre 10 a 15 minutos aproximadamente, para culminar el total llenado. De igual manera, contará con una validación referente a

transparencia, cohesión y precisión por tres docentes especialistas de la Universidad César Vallejo para obtener un instrumento plenamente confiable, además será fundamentado mediante el Alfa de Cronbach, garantizando que sea mayor a 0.7 o 70% para obtener una correcta validez.

### **Guía de entrevista**

En lo que refiere a, este instrumento estadístico estará compuesto por 20 preguntas de tipo abiertas acorde a los indicadores de la investigación, realizados para recopilar data que otorgue un análisis apropiado, estableciéndose un conversatorio natural y flexible de una hora de duración aproximadamente.

Del mismo modo, la guía de entrevista será revisada por docentes especializados de la universidad, lo cual permitirá corroborar que las interrogantes planteadas sean oportunas y objetivas en relación a las variables de estudio.

### **3.5 Procedimientos**

Conforme a los procedimientos, se realizará una carta de presentación en la cual se manifestarán los datos personales de las investigadoras, como también el título de la investigación, con el propósito de que la empresa tenga conocimiento sobre el estudio que se pretende llevar a cabo y puedan garantizar conformidad y apoyo en el transcurso de la investigación con el otorgamiento de datos. Asimismo, la carta se entregará de manera personal al dueño de la mueblería Jireth.

Del mismo modo, se aplicará presencialmente un cuestionario a los colaboradores que realizan tanto funciones administrativas como operativas, pues esta dará cabida a que se pueda recopilar datos relevantes para dar respuesta a las interrogantes de la problemática planteada. Dicho cuestionario será aplicado en horas de la mañana en el rango de 9am a 1pm, para no perjudicar bruscamente las funciones de los colaboradores, ya que en la tarde suelen realizar entregas y no se encuentran dentro de la empresa.

Por otro lado, para complementar la investigación se ejecutará una entrevista con preguntas abiertas, misma que será grabada para realizar una adecuada exposición de resultados. Esta se llevará a cabo en concordancia del tiempo disponible con el que cuente el propietario del negocio. Finalmente, se hará hincapié que las técnicas como el cuestionario y la entrevista son exclusivamente con objetivos académicos, que salvaguardaran los datos personales e imagen de la empresa. Por lo cual, las técnicas pasarán por validación de docentes expertos de la universidad.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

En lo que corresponde a los datos obtenidos por medio de la encuesta, como son datos cuantitativos serán gestionados por el programa Microsoft Excel, pues este permite que se pueda sistematizar las respuestas del personal de manera ordenada, para posteriormente realizar la exportación de la información al programa SPSS versión 26 para acceder a las tablas de carácter descriptivo y de correlación, tomando en consideración los objetivos específicos, general y las hipótesis elaboradas del proyecto de investigación.

De igual manera, la guía de entrevista será calificada de forma cualitativa, pues se obtendrán respuestas conforme a la opinión del gerente, por lo cual se procederá a realizar un resumen según los objetivos planteados para potenciar las respuestas del cuestionario.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación será realizada bajo los principios de la Universidad César Vallejo respetando el código de ética, debido a que cada proceso del estudio comenzando por el título será plenamente inédito elaborado por las propias autoras. Del mismo modo, el contenido y cada capítulo del proyecto será certificado por una declaración de autenticidad y la información recaudada de varias fuentes como libros, tesis de repositorios institucionales, revistas y artículos indexados serán de medios confiables y reconocidos nacional e internacionalmente, tomando en cuenta las Normas Apa séptima edición.

Igualmente, las referencias serán incorporadas de acuerdo a cada cita y orden alfabético, ajustándose a la estructura de la guía de investigación.

Además, se trabajará acorde la aprobación del propietario del negocio y se mantendrá en completo anonimato cualquier información que puedan otorgar los colaboradores que sea provechosa para la investigación para no comprometer negativamente o afectar la imagen de la empresa.

## IV RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 70 trabajadores de la mueblería Jireth, desde el área administrativa hasta el área operativa de la ciudad de Piura, dicha información se obtuvo mediante el programa SPSS versión 26, como primera instancia tenemos las tablas cruzadas desarrolladas de acuerdo a la investigación. Asimismo, tenemos las tablas correlacionales para identificar la relación entre las variables, para ello se utilizó el índice de Spearman para así determinar la aceptación de la hipótesis o se declara nula.

**4.1. Objetivo Especifico 1:** Analizar la relación del desempeño laboral y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023.

**Tabla 2**

*Resultados descriptivos del desempeño laboral*

Desempeño laboral	Escala de alternativas										( $\Sigma$ ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Me es Indiferente		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia	15	21.4%	24	34.3%	17	24.3%	8	11.4%	6	8.6%	70	100%
Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia	12	17.1%	20	28.6%	19	27.1%	13	18.6%	6	8.6%	70	100%
En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas	18	25.7%	22	31.4%	16	22.9%	7	10.0%	7	10.0%	70	100%

**Nota.** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 2, se observa que el 34.3% considera que el nivel de productividad es óptimo frente a la competencia; mientras que el otro 21.4% se encuentra totalmente de acuerdo. El 28.6% señaló que el rendimiento laboral se ve reflejado en sus ventas en comparación a la competencia y el 17.1% está

totalmente de acuerdo. El 31.4% mostró estar de acuerdo con las condiciones laborales que les brinda la mueblería Jireth y el 25.7% está totalmente de acuerdo.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada del desempeño laboral en relación a la competitividad*

Desempeño laboral	Competitividad															
	Totalmente en desacuerdo				En desacuerdo		Me es indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total			
	Nº		%		Nº		%		Nº		%		Nº		%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Totalmente en desacuerdo	2	2.9%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,9%	0	0,0%	4	5,7%				
En desacuerdo	0	0,0%	3	4.3%	1	1.4%	1	1,4%	0	0,0%	5	7,1%				
Me es Indiferente	1	1.4%	0	0,0%	19	27,1%	7	10%	0	0,0%	27	38,6%				
De acuerdo	1	1.4%	0	0,0%	1	1,4%	21	30%	0	0,0%	23	32,9%				
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	1	1,4%	6	8,6%	8	11,4%				
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5.7%</b>	<b>3</b>	<b>4.3%</b>	<b>24</b>	<b>29.9</b>	<b>31</b>	<b>44.3%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>				

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

En la tabla 3, se observa que, al relacionar el desempeño laboral con la competitividad, los resultados obtenidos indican que el 4,3 respondió estar en desacuerdo con la competitividad y desempeño laboral. Además, el 27,1% de los colaboradores han respondido que le es indiferente en ambas variables, Por otro lado, se tiene que un 30% de los colaboradores respondieron estar de acuerdo tanto en la competitividad y el desempeño laboral, por consiguiente, solo el 10% de los colaboradores encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo con la competitividad y desempeño laboral.



**Contrastación de Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura.

**Tabla 4**

*Relación del desempeño laboral con la competitividad en la mueblería Jireth*

			Competitividad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competitividad	Coeficiente de correlación	1.000	.601
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.601	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

La tabla 4 ilustra el nivel de relación entre el desempeño laboral y la competitividad, hallándose la existencia de una correlación significativa positiva dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .601. Asimismo, el grado de significancia fue de 0.00 logrando con ello aceptar la hipótesis, a mayor desempeño laboral mayor será el grado de competitividad de la mueblería Jireth.

**4.2. Objetivo Especifico 2:** Examinar la relación de los procesos operativos y la competitividad en la mueblería Jireth Piura

**Tabla 5**

*Resultados descriptivos de procesos operativos*

Procesos Operativos	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Me es Indiferente		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth	11	15.7%	18	25.7%	19	27.1%	13	18.6%	9	12.9%	70	100%
Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.	10	14.3%	21	30.0%	13	18.6%	19	27.1%	7	10.0%	70	100%
De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.	15	21.4%	18	25.7%	18	25.7%	9	12.9%	10	14.3%	70	100%

**Nota.** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 5, señala 25.7% considera que el proceso operativo si cumple con el tiempo de fabricación a diferencia de la competencia, mientras que 15.7% se suma a estar totalmente de acuerdo con sus compañeros. Tenemos que el 30.0% está de acuerdo con los tiempos de entrega de los productos de la mueblería considerándolos rápidos y oportunos en comparación a la competencia, pero existe un 18.6% que le es indiferente a lo dicho por sus compañeros. El 25.7% está de acuerdo que los costos de producción son manejados eficientemente; mientras que un 14.3% es tan en total desacuerdo con la pregunta.

**Tabla 6***Tabla cruzada de los Procesos Operativos en relación a la competitividad*

Procesos Operativos	Competitividad											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Me es indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	2	2,9%	0	0,0%	2	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	4	5,7%
En desacuerdo	2	2,9%	1	1,4%	7	10,0%	7	10,0%	0	0,0%	17	24,3%
Me es Indiferente	0	0,0%	2	2,9%	11	15,7%	4	5,7%	1	1,4%	18	25,7%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	4,3%	20	28,6%	0	0,0%	23	32,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	1	1,4%	6	8,6%	8	11,4%
total	4	5,7%	3	4,3%	24	34,3%	32	45,7%	7	10,0%	70	100%

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

En la tabla 6, se evidencia que el 2,9% de los colaboradores respondieron totalmente en desacuerdo con la competitividad y los procesos operativos; no obstante, los demás colaboradores le son indiferente el tema. Asimismo, el 2,9% respondió con competitividad y procesos operativos. Mientras, el 15,7% le es indiferente en ambas variables. Pero el 28,6% de los colaboradores respondieron que están de acuerdo tanto con los procesos operativos y competitividad. A diferencia de un 8,6% que está totalmente de acuerdo con las dos variables.

**Contrastación de Hipótesis 2:** Existe relación significativa entre los procesos operativos y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura.

**Tabla 7**

*Relación de los procesos operativos con la competitividad en la mueblería Jireth*

		Procesos operativos		Competitividad
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	1.000	.605
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Competitividad	Coeficiente de correlación	.605**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth

La tabla 7 ilustra el nivel de relación entre los procesos operativos y la competitividad, hallándose la existencia de una correlación media significativa positiva dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .605. Asimismo, el grado de significancia fue de 0.00 logrando con ello aceptar la hipótesis, mientras más énfasis en los procesos operativos mayor será el grado de competitividad de la mueblería Jireth.

**4.3. Objetivo Especifico 3:** Evaluar la relación de la innovación y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023.

**Tabla 8**

*Resultados descriptivos de la Innovación*

Innovación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Me es Indiferente		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.	19	27.1%	21	30.0%	19	27.1%	9	12.9%	2	2.9%	70	100%
Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo realiza la competencia.	20	28.6%	24	34.3%	13	18.6%	9	12.9%	4	5.7%	70	100%
Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación	27	38.6%	25	35.7%	12	17.1%	4	5.7%	2	2.9%	70	100%

**Nota.** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 8, se observa que el 30.0% está de acuerdo de que la mueblería Jireth ofrece constantemente nuevos diseños de productos en comparación a la competencia, lo respalda sus compañeros con un 27.1% en totalmente de acuerdo. El 34.3% de los colaboradores se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente para superar a su competencia, a su vez el 28.6 de sus demás compañeros está totalmente de acuerdo con la pregunta. El 35.7% piensa que desarrollando nuevos diseños de proceso de fabricación lograrán un producto final frente a la competencia, teniendo un mayor respaldo de 38,6% de sus compañeros estar totalmente de acuerdo.

**Tabla 9***Tabla cruzada de la Innovación en relación a la competitividad*

Innovación	Competitividad											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Me es indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%
En desacuerdo	1	1,4%	2	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,3%
Me es indiferente	1	1,4%	0	0,0%	13	18,6%	1	1,4%	0	0,0%	15	21,4%
De acuerdo	0	0,0%	1	1,4%	7	10,0%	25	35,7%	3	4,3%	36	51,4%
Totalmente de acuerdo	1	1,4%	0	0,0%	4	5,7%	6	8,6%	4	5,7%	15	21,4%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5,7%</b>	<b>3</b>	<b>4,3%</b>	<b>24</b>	<b>34,3%</b>	<b>32</b>	<b>45,7%</b>	<b>7</b>	<b>10,0%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

En la tabla 9, se observa que el 1,4% de los colaboradores respondieron en totalmente en desacuerdo con la innovación y competitividad. Mientras que el 2,9% de los colaboradores respondieron en desacuerdo con la innovación y competitividad. Sin embargo, el 18,6% de los colaboradores le es indiferente las en ambas variables. No obstante, el 35,7% de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo con la innovación y competitividad, apoyándose con un 5,7% de los colaboradores que respondieron estar totalmente de acuerdo con ambas variables.

Con los resultados obtenidos, se argumenta que los colaboradores están dispuestos a dar todo de si para que la mueblería logre ofrecer muy a menudo nuevos diseños a los clientes, cabe resaltar que la microempresa constantemente cambia de diseños, sin embargo, los colaboradores están aptos para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente para seguir creciendo en el mercado Piurano.

**Contrastación de Hipótesis 3:** Existe relación significativa entre la innovación y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura.

**Tabla 10**

*Relación de la innovación con la competitividad en la mueblería Jireth*

			Innovación	Competitividad
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	1.000	.524
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
Competitividad	Competitividad	Coeficiente de correlación	.524**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

La tabla 10 ilustra el nivel de relación entre la innovación y la competitividad, hallándose la existencia de una correlación significativa positiva dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .524. Asimismo, el grado de significancia fue de 0.000 logrando con ello aceptar la hipótesis, mientras mayor sea el grado de innovación, mayor será la competitividad de la mueblería Jireth.

**4.4. Objetivo Especifico 3:** Establecer la relación de la evaluación de resultados y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023.

**Tabla 11**

*Resultados descriptivos de la evaluación de resultados*

Evaluación de Resultados	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Me es Indiferente		(2) Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia	17	24.3%	23	32.9%	11	15.7%	15	21.4%	4	5.7%	70	100%
Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías	19	27.1%	21	30.0%	13	18.6%	15	21.4%	2	2.9%	70	100%
Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia	19	27.1%	17	24.3%	19	27.1%	10	14.3%	5	7.1%	70	100%

**Nota.** Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 11, se observa que el 32.9% considera que está de acuerdo con la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorgando así una ventaja competitiva sobre la competencia, sin embargo, un 15.7% le es indiferente a esta pregunta. El 30.0% está de acuerdo en dedicar mayor tiempo a la retroalimentación para la elaboración de los productos otorgando mayor ventaja de otras mueblerías, pero, un 18.6% le es indiferente a este indicador. El 27.1% está totalmente de acuerdo con que la empresa lograría un mejor producto final desarrollando nuevos diseños de fabricación y un 24.3% está de acuerdo.



**Tabla 12***Tabla cruzada de la Evaluación de resultados en relación a la competitividad.*

Evaluación de resultados	Competitividad											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Me es indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	3	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,3%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%
Me es indiferente	1	1,4%	3	4,3%	16	22,9%	14	20,0%	0	0,0%	34	48,6%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	7	10,0%	15	21,4%	0	0,0%	22	31,4%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	4,3%	7	10,0%	10	14,3%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5,7%</b>	<b>3</b>	<b>4,3%</b>	<b>24</b>	<b>34,3%</b>	<b>32</b>	<b>45,7%</b>	<b>7</b>	<b>10,0%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

En la tabla 12, se observa que el 4,3% de los colaboradores encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo con ambas variables. El mismo porcentaje de 4,3% respondió con escala de desacuerdo. Asimismo, el 22,9% de los colaboradores encuestados contestaron que le es indiferente la evaluación de resultados y competitividad. Mientras el 21,4% de los colaboradores respondieron estar de acuerdo con ambas variables. En cuanto a la escala totalmente de acuerdo un 10% respondió conocer de la evaluación de resultados y competitividad

Según resultados obtenidos, se argumenta que los colaboradores están dispuestos a colaborar con la evaluación de resultados para medir el logro de los objetivos logrando así ser competitivos frente a la competencia.

**Contrastación de Hipótesis 4:** La evaluación de resultados se relaciona significativamente con la competitividad en la microempresa “Mueblería Jireth” del distrito de Piura.

**Tabla 13**

*Relación de La evaluación de resultados con la competitividad en la mueblería Jireth*

		Evaluación de resultados	Competitividad
Rho de Spearman	Evaluación de resultados	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.629
		N	.000
			70
	Competitividad	Coeficiente de correlación	.629**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
			70

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

La tabla 13 ilustra el nivel de relación entre la evaluación de resultados y la competitividad, hallándose la existencia de una correlación altamente significativa positiva dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .629. Asimismo, el grado de significancia fue de 0.000 logrando aceptar la hipótesis específica 4, lo que significa que mientras más énfasis en la evaluación de resultados mayor será el grado de competitividad de la mueblería Jireth.

**4.5. Objetivo General:** Determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en la mueblería Jireth Piura,2023

**Tabla 14**

*Resultados descriptivos de la competitividad*

Competitividad	Escala de alternativas										(Σ)			
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)					
	Totalmente de acuerdo	N°	%	De acuerdo	N°	%	Me es Indiferente	N°	%	Desacuerdo	N°	%	Total	N°
Desempeño laboral	11	15.7%	23	32.9%	27	38.6%	5	7.1%	4	5.7%	70	100%		
Procesos Operativos	8	11.4%	23	32.9%	19	27.1%	16	22.9%	4	5.7%	70	100%		
Innovación	15	21.4%	36	51.4%	15	21.4%	3	4.3%	1	1.4%	70	100%		
Evaluación de Resultados	10	14.3%	22	31.4%	34	48.6%	1	1.4%	3	4.3%	70	100%		
Ventaja Competitiva	8	11.4%	32	45.7%	17	24.3%	7	10.0%	6	8.6%	70	100%		
Calidad	3	4.3%	31	44.3%	25	35.7%	8	11.4%	3	4.3%	70	100%		
Capacidad Tecnológica	7	10.0%	24	34.3%	24	34.3%	11	15.7%	4	5.7%	70	100%		
Capacidad de Servicio	8	11.4%	35	50.0%	15	21.4%	8	11.4%	4	5.7%	70	100%		

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 14, se observa que los colaboradores respondieron con un 32.9% estar de acuerdo con al desempeño laboral obtenida en la mueblería Jireth. Por otro lado, tenemos que el 32.9% está de acuerdo con los procesos operativos, es decir con los tiempos de entrega de la mueblería Jireth. Asimismo, el 51.4% está de acuerdo en promocionar nuevos diseños frente a la competencia. Mientras que el 31.4% es están de acuerdo que la evaluación de Resultados aporta a ser una mueblería más competitiva, aunque actualmente la mueblería no mide el cumplimiento de sus objetivos. Sin embargo, el 45.7% está de acuerdo con la ventaja competitiva donde sus productos se diferencian de la competencia por calidad y precio. El 44.3% respondió estar de acuerdo con los procesos de calidad frente a la competencia, asimismo, el 34.3% respondieron estar de acuerdo con la capacidad tecnológica, ya que necesitan equipar su taller con máquinas modernas para la fabricación y con el ello el aprendizaje en su manejo. Mientras que el 50.0% respondió estar de acuerdo

con la capacidad de servicio, establece un nivel de confianza a sus clientes frente a la competencia.

**Tabla 15**

*Tabla cruzada del Benchmarking en relación a la Competitividad*

Benchmarking	Competitividad											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Me es indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%
En desacuerdo	1	1,4%	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,9%
Me es indiferente	2	2,9%	2	2,9%	15	21,4%	7	10,0%	0	0,0%	26	37,1%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	9	12,9%	23	32,9%	0	0,0%	32	45,7%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,9%	7	10,0%	9	12,9%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5,7%</b>	<b>3</b>	<b>4,3%</b>	<b>24</b>	<b>34,3%</b>	<b>32</b>	<b>45,7%</b>	<b>7</b>	<b>10,0%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

En la tabla 15, se observa que de los encuestados el 2,9% está totalmente en desacuerdo con ambas variables. Asimismo, se obtiene el mismo porcentaje de 2,4% de desacuerdo que respondieron los colaboradores con la variable de benchmarking y competitividad. Por consiguiente, el 21,4% de colaboradores respondieron ser indiferente a ambas variables. Sin embargo, el 32,9% de colaboradores encuestados respondieron estar de acuerdo tanto con la variable benchmarking y competitividad. En cuanto el 10% de los colaboradores respondieron estar totalmente de acuerdo con ambas variables.

**Contrastación de Hipótesis General:** Existe relación entre el benchmarking y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura.

**Tabla 16**

*Relación del Benchmarking y la Competitividad en la Mueblería Jireth*

			Benchmarking	Competitividad
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1.000	.707
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
Competitividad	Competitividad	Coefficiente de correlación	.707	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

**Nota.** Encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Jireth- Piura

La tabla 16, ilustra el nivel de relación entre Benchmarking y competitividad, obteniendo una existencia de una correlación altamente significativa positiva dado que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de .707. Asimismo, el grado de significancia fue de 0.000 logrando con ello aceptar la hipótesis, mientras más énfasis en la variable de benchmarking mayor será el grado de competitividad de la mueblería Jireth.

## **Informe de aplicación de guía de entrevista**

La guía de entrevista se aplicó a propietarios de las posibles competencias de la mueblería Jireth, quienes son los encargados de velar por el bienestar y funcionamiento de sus negocios buscando siempre permanecer en el mercado Piurano.

La entrevista se realizó de manera personal con el permiso autorizado, se llevó a cabo el 17 de septiembre a las 2 p.m. en un lapso de 40 minutos, siguiendo la estructura de las preguntas de acuerdo a las dimensiones y objetivos de la investigación. A continuación, se detalla.

De acuerdo al primer objetivo específico, los propietarios de las mueblerías indicaron estar conformes con el nivel de productividad obtenidos de sus colaboradores frente a la competencia, reflejándose en las ventas alcanzadas de manera mensual, siendo las fechas festivas como el día de la madre, fiestas patrias, navidad y año nuevo, donde se obtienen altos niveles de ventas. Cuando se logran estos resultados los propietarios recompensan a sus colaboradores mediante comisiones, vale de consumo, certificados de reconocimientos. Antes de iniciar las labores el jefe de tienda motiva al personal, haciendo una pregunta por cuantas ventas apuntan cada uno, también se realizan dinámicas, juegos de roles entre cliente y vendedor y no falta las capacitaciones constantes para una buena atención; por ejemplo, cuando un cliente llega a comparar precios sepa cómo responder, ya que, los productos de la mueblería se diferencian por la calidad y precios accesibles. Se le muestra al cliente el catálogo de modelos para que pueda visualizar a su comodidad y si pide una proforma se le brinda.

También señalaron que cuando un trabajador esta de cumpleaños se organiza un pequeño compartir donde todos son partícipes con la finalidad de promover un buen ambiente laboral.

De lo mencionado por los propietarios, es encomiable su arduo trabajo que realizan en conjunto con los trabajadores, porque hoy en día la motivación es un factor que influye mucho en el logro de los objetivos trazados, a su vez las condiciones laborales ejercen un rol importante en toda organización, sin

embargo, las mueblerías entrevistadas no cumplen debidamente con las condiciones adecuadas, al no tener a sus trabajadores en planilla, reciben un sueldo mensual sin los beneficios de ley.

De acuerdo al segundo objetivo, los propietarios señalaron que, dentro de los procesos operativos, se trabaja principalmente con el área de fabricación para tener en el tiempo estipulado los productos, proceso que se lleva a cabo en el mismo sitio de las mueblerías y al llegar a su destino (lugar de entrega) demora un aproximado de 2 día. En fabricación, la primera empresa encuestada detalló para la elaboración de 1 juego de muebles de 6 piezas, se demora 15 horas laborales aproximados con 5 trabajadores. (casquero, costurero, tapicero, rellenó y un ayudante); ya para la entrega al cliente si es de manera inmediata; mientras que la segunda mueblería encuestada mencionó que, tomando el mismo ejemplo, se demora 20h para su elaboración. En ambos casos tienen la ventaja de contar con movilidad propia para que el cliente se sienta seguro en la entrega de su pedido.

Se deduce que las mueblerías entrevistadas si cumplen con lo mencionado, puesto que, para la producción de muebles se designa un 60% de la inversión total porque es donde recae la responsabilidad de sacar un mueble de calidad.

Según el tercer objetivo, los propietarios coincidieron en el rango de tiempo que promocionan nuevos diseños, se da cada dos meses frente a la competencia, y para su lanzamiento utilizan las redes sociales como medio de difusión.

Debido a la alta demanda de la población piurana tienen en mente seguir ampliando su línea de muebles. Cabe destacar que la segunda empresa entrevistada si cuenta con una amplia gama de muebles tanto para hogar como para oficinas procurando siempre utilizar telas antilíquido, además de fabricar consolas en madera y acero, venden bares, cuadros y todo lo necesario para complementar el ambiente.

De acuerdo a la entrevista se infiere, que las microempresas han logrado mantenerse en el mercado y ser competentes por su experiencia en el rubro y ver las necesidades de la población.

Sobre el cuarto objetivo; para la evaluación de resultados, miden el cumplimiento de sus objetivos a través de reportes de ventas mensuales, es aquí donde determina también que producto salió más.

La retroalimentación sobre los procesos de producción se basa en el producto que menor salida tuvieron en el mes, verifican detalladamente para levantar correcciones.

Se concluye que las mueblerías entrevistadas, tienen que mejorar en los procesos de calidad y seguir asesorándose en los materiales que deben usar, pero tienen una gran ventaja por lo que el centro de fabricación es propio de ellos, se ahorran costos, mano de obra haciendo que el producto salga rápido y llegue rápido a su destino; a su vez cumple con los estándares de calidad del producto, durabilidad y flexibilidad y un tiempo promedio para la entrega. Asimismo, cuentan con los equipamientos modernos para la fabricación de muebles; como, maquina casquera de alta gama, máquinas de costura industriales táctil. También cuenta con herramientas digitales para interactuar con el cliente como es Facebook, Instagram y tik tok.



## V DISCUSIÓN

En cuanto, al primer objetivo específico, analizar la relación del desempeño laboral y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023. Lourenco (2019) menciona que se obtiene un mejor desempeño cuando se prioriza la retroalimentación y evaluación de resultados sobre los procesos internos. En el caso de la investigación se ha obtenido que el 30% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la competitividad y desempeño laboral, ya que los colaboradores tienen propia iniciativa de seguir dando lo mejor a la microempresa. De acuerdo a ello, Raga (2022) menciona que el desempeño laboral permite percibir aspectos, comportamientos en los que se puede mejorar. según la entrevista realizada a los propietarios de la competencia se obtuvo que el desempeño laboral es medido mediante ventas mensuales lo cual es muy limitado, pues como menciona Raga el comportamiento de los trabajadores es clave para un buen desarrollo. Tomando en cuenta los aportes anteriores, se detalla que el desempeño laboral en la mueblería Jireth es adecuado; sin embargo, en contraste a la competencia, se muestra un bajo rendimiento producto de las deficientes condiciones laborales y por la falta de estrategias de gestión, las cuales no permiten que exista un mayor nivel de productividad.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, se determinó que sí existe una relación, dado a que el índice de correlación Spearman fue de 601, con un grado de significancia de 0.00, aceptando la primera hipótesis específica y manifestando que el desempeño laboral se relaciona con la competitividad. Es decir, mientras se continúe obteniendo un buen desempeño laboral la mueblería Jireth logrará un alto grado de competitividad.

En cuanto, al segundo objetivo específico, examinar la relación de los procesos operativos y la competitividad en la mueblería Jireth Piura. Rosas y Trelles (2022) mencionan que, al mejorar los estándares de calidad, implementar procesos operativos y una atención idónea, permitirá mayores ganancias y crecimiento de la empresa. Por tal, en la investigación se ha obtenido que el 28,6% se encuentran de acuerdo tanto con los procesos operativos y competitividad. Lo que significa que el tiempo de fabricación

cumple con el rango estimado de entrega. Lo sustenta López (2021) al mencionar que los procesos operativos y el tiempo dentro de la empresa constituyen la cadena de valor, con el fin de producir un bien o servicio. De acuerdo a la entrevista realizada a los propietarios de la competencia estos indican que cumplen con el tiempo estimado de fabricación y entrega al cliente, manejando sus costos de producción de manera eficiente. Considerando lo anterior, se detalla que el proceso operativo en la mueblería Jireth cumple con lo requerido; sin embargo, podría aventajar a la competencia, si estos procesos son dominados por toda el área de fabricación, teniendo como consecuencia plazos oportunos de entrega.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se determinó que sí existe una relación dado a que el índice de correlación Spearman fue de 605, con un grado de significancia de 0.00, aceptando la segunda hipótesis específica y manifestando que los procesos operativos se relacionan con la competitividad. En efecto, si se mantiene un buen ritmo en el proceso de producción, el tiempo de entrega de los muebles no se verá afectado.

En cuanto, al tercer objetivo específico, evaluar la relación de la innovación y la competitividad en la mueblería Jireth Piura, 2023. Gutiérrez (2021) menciona que las microempresas deben estar en constante innovación de la mano con las herramientas tecnológicas para que así logren ser líderes en el sector. Por tal, en la investigación se ha obtenido que el 35,7% se encuentran de acuerdo tanto con la innovación y competitividad. Es decir, que existe una variedad de productos para diferente segmentación de clientes, asimismo se promociona nuevos diseños. Por lo cual, Rojo Gutiérrez et al., (2019) afirman que es un proceso en donde se desarrollan ideas para la elaboración de un bien o servicio, con un valor agregado. De acuerdo a la entrevista realizada a los propietarios manifiestan que desean en un futuro fabricar otros tipos de muebles mejorando sus diseños y el proceso de fabricación. Respecto a lo expresado anteriormente, la innovación ofrece un valor diferenciador a la microempresa, obteniendo la preferencia del cliente sobre la competencia.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, se determinó que sí existe una relación dado a que el índice de correlación Spearman fue de 524, con un grado de significancia de 0.00, aceptando la tercera hipótesis específica y manifestando que la innovación se relaciona con la competitividad. En otras palabras, a mayor innovación sobre los procesos implicados en la elaboración de nuevos diseños de muebles, la microempresa será más competitivo.

En cuanto, al cuarto objetivo específico, establecer la relación entre la evaluación de resultados y la competitividad en la mueblería Jireth Piura,2023. Villalva (2018) indica que la evaluación de resultados es el medio para la mejora y cumplimiento de objetivos, ya que permite tener seguimiento continuo. En la investigación se ha obtenido que el 21.4% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con la competitividad y evaluación de resultados, debido a la preocupación de la empresa por medir la efectividad de la gestión a través de KPIs. De acuerdo a ello, Lemaitre (2019) argumenta que la evaluación de resultados permite comprobar los aprendizajes, capacidades, en una empresa para el logro de los objetivos. Según los propietarios de la competencia manifestaron que la evaluación de resultados hace cada vez más posible llegar a las metas porque ayuda a corregir errores presentados durante la fabricación del mueble hasta su entrega al cliente. En referencia a los autores precedentes, se detalla que la evaluación de resultados en la mueblería Jireth no está aplicada de manera óptima; ya que, en contraste a la competencia, no refleja un impacto positivo en el cumplimiento de objetivos

De acuerdo a la hipótesis específica 4, se determinó que sí existe una relación dado a que el índice de correlación Spearman fue de 639, con un grado de significancia de 0.00, aceptando la cuarta hipótesis específica y manifestando que la evaluación de resultados se relaciona con la competitividad. Dicho de otra manera, la evaluación de resultados dará paso a generar una buena retroalimentación aportando así en alcanzar una mayor ventaja competitiva.

En cuanto, al objetivo general, determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en la mueblería Jireth Piura,2023. Cruz (2019) señala que el benchmarking es una fortaleza competitiva porque

encamina a conseguir la máxima eficacia. Debido a ello, se ha obtenido que el 32,9% de colaboradores encuestados están de acuerdo tanto con la variable benchmarking y competitividad, ya que esta herramienta es aplicada de manera empírica, aprovechando las ventajas que le brinda para la gestión. Lo sustentan, Muñoz et al. (2018) al señalar que el benchmarking como un instrumento para efectuar un aprendizaje comparativo entre la relación de una organización con otras empresas. Según la competencia, no tienen conocimiento del correcto uso del benchmarking. En alusión a los autores citados, el benchmarking es aplicado en la mueblería Jireth ayudando en la competitividad de la misma; sin embargo, como las otras empresas entrevistadas, no conocen de la variable en sí.

De acuerdo a la hipótesis general, se determinó que sí existe una relación, dado que el índice de correlación de Spearman fue de 0.707, con un grado de significancia de 0.00, aceptando la hipótesis general. El benchmarking se relaciona positivamente con la competitividad en la mueblería Jireth, dado que el benchmarking hace posible rescatar las mejores prácticas de la competencia para aplicarlas al negocio propio, mejorando la efectividad y ganar posición en el mercado.

## VI CONCLUSIONES

1. De acuerdo al primer objetivo específico, existe una relación entre el desempeño laboral y la competitividad en la mueblería Jireth; puesto que, el grado de correlación moderada de Rho Spearman es de 0,601 y con el grado de significancia bilateral de  $p=0,000$ , menor a la significancia  $\alpha=0.05$ , logrando aceptar la hipótesis; a mayor desempeño laboral, mayor será el grado de competitividad.
2. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación de los procesos operativos y la competitividad en la mueblería Jireth; ya que el grado de correlación de Rho de Spearman es de 0,605 siendo altamente significativa positiva y con un nivel de significancia de  $p= 0,000$ , menor a la significancia  $\alpha=0.05$  siendo una correlación positiva moderada; mientras más énfasis haya en los procesos operativos, se alcanzará un alto nivel de competitividad.
3. Según el tercer el objetivo específico, existe una relación significativa entre la innovación y competitividad en la mueblería jireth, puesto que el grado de correlación de Rho Spearman es de 0.524 y con grado de significancia de  $p=0.000$ ; menor a la significancia  $\alpha=0.05$ , siendo una correlación positiva moderada, a un mayor grado de innovación, se obtendrá un alto nivel de competitividad.
4. Según el cuarto objetivo específico, existe una relación significativa entre la evaluación de resultados y la competitividad, puesto que, el grado de correlación de Rho Spearman es de 0,629, altamente significativa positiva y con un nivel de significancia de  $p=0.00$ , menor a la significancia  $\alpha=0.05$ , siendo una correlación positiva moderada, con la evaluación de resultados se logrará un elevado nivel de competitividad.
5. Finalmente, se concluye que hay una relación entre el benchmarking y la competitividad en la mueblería Jireth Piura 2023; puesto que el grado de correlación Rho Spearman es de 0.707, altamente positiva y con un nivel de significancia bilateral de  $p=0.000$ , menor a la significancia  $\alpha=0.05$ ,

habiendo una correlación positiva moderando; en cuanto mayor sea el uso de la herramienta de benchmarking, el nivel de competitividad será alto.

## VII RECOMENDACIONES

1. De acuerdo al primer objetivo específico, se recomienda a la mueblería Jireth, dedicar tiempo en capacitar al personal, motivarlos y brindar incentivos laborales que reconozca el esfuerzo logrado, para que estén más comprometidos en sus actividades, y obtener así, un mejor desempeño del trabajador frente a la competencia.
2. Respecto al segundo objetivo específico, se recomienda priorizar una mayor inversión en los procesos de producción, implementar equipos modernos que permitan simplificar el proceso de obtención del producto a fin de reducir el tiempo de entrega al cliente. Se sugiere también llevar una correcta supervisión la fabricación del mueble, cumpliendo con los estándares de calidad.
3. Según el tercer objetivo específico, se recomienda a la mueblería Jireth innovar en los diseños de muebles, hacer uso de la tecnología que les permita crear piezas personalizadas, satisfaciendo así las necesidades específicas y expectativas del cliente.
4. Según el cuarto objetivo específico se recomienda a la mueblería Jireth realizar retroalimentación a los colaboradores y establecer indicadores que permitan evaluar el logro de los resultados.
5. De acuerdo al objetivo general, se recomienda establecer un equipo de trabajo enfocado al benchmarking para analizar las debilidades y puntos fuertes de la competencia, de modo que nos ayude tomar acciones de mejora. Además, sensibilizar al personal referente a la competitividad estableciendo desafíos, retos y objetivos mensuales.

## **VIII PROPUESTA DE MEJORA**

### **ESTRATEGIAS DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN LA MUEBLERÍA JIRETH.**

#### **INTRODUCCIÓN**

Actualmente el rubo de la producción de muebles de madera viene compitiendo en el mercado piurano con las diferentes empresas dedicadas a la fabricación y comercialización de los mismos, viéndose en la necesidad continua de crecer y ser más competitivos con sus productos, ideando diversas herramientas que aporten a este fin. Así mismo, el avance de la tecnología y las nuevas herramientas de ingeniería, se vienen incorporando como algo vital en los procesos productivos, con el objetivo de satisfacer una necesidad con un producto de calidad.

Este éxito que tienen unas empresas sobre otras, da paso a preguntarse, que hacen de diferente aquellas para que los clientes las prefieran. Es por ello que, en la presente investigación se plantea una propuesta de mejora basada en estrategias de benchmarking, abordando las debilidades y amenazas identificadas en la mueblería Jireth.

#### **1. Objetivos de las estrategias o propuestas**

##### **Objetivo General**

Diseñar estrategias de benchmarking para mejorar la competitividad en la mueblería jireth.

##### **Objetivos Específicos de acuerdo a las dimensiones**

- Potenciar el desempeño laboral a través de la aplicación del benchmarking.
- Mejorar los procesos operativos por medio tecnología.
- Analizar las estrategias innovadoras de la competencia en comparación a las de la mueblería Jireth.
- Mejorar la evaluación de resultados a través de la retroalimentación.



## **2. Justificación**

Las estrategias de benchmarking permitirán a la mueblería Jireth mejorar la competitividad dentro del sector mobiliario; identificando puntos claves en la competencia.

En la actualidad este sector ha logrado ser competitivo, dado a que constantemente están innovando sus productos con nuevos diseños con la finalidad de que el cliente obtenga todo lo necesario para ambientar su hogar, oficina u otros espacios

Se observó que las mueblerías de la región Piura, no practican el benchmarking, una de ellas es el caso de la mueblería Jireth afectando la productividad, puesto a que existen demoras en el proceso de producción, falta de capacidad tecnológica, mejores condiciones laborales que promuevan aún más el desempeño del personal. Por ello se formularán estrategias de benchmarking con el fin de promover una óptima competitividad.

## Análisis FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>F.1.</b> Óptimas condiciones laborales</p> <p><b>F.2.</b> Manejo eficiente de los costos de producción.</p> <p><b>F.3.</b> Ofrece constantemente nuevos diseños de muebles</p> <p><b>F.4.</b> Brinda precios accesibles</p> <p><b>F.5.</b> taller propio de fabricación de muebles y movilidad propia</p>
OPORTUNIDADES		Estrategia F O	Estrategias D O
<p><b>O.1.</b> Aprovechar las ferias de exhibición de muebles realizadas en Piura, para captar nuevos clientes.</p> <p><b>O.2.</b> Utilizar las redes sociales para ampliar su red de clientes dando a conocer sus productos.</p> <p><b>O.3.</b> Alianzas estrategias con proveedores y otras mueblerías</p> <p><b>O.4.</b> Nuevas tecnologías existentes.</p>		<p>1. Participar en ferias inmobiliarias, en donde podamos conocer lo que ofrece la competencia y a la vez comunicar a los clientes los beneficios diferenciadores de nuestros muebles Jireth. (O1-O2-F3-F4)</p>	<p>1. Adquisición de maquinaria moderna para una producción más eficiente. (D.2-D.3-O.4).</p>
AMENAZAS		Estrategias F A	Estrategias D A
<p><b>A.1.</b> Inestabilidad política, económica y social en el país que afecte al sector privado</p> <p><b>A.2.</b> la alta competencia del sector de muebles</p> <p><b>A.3.</b> desastres naturales que afecten el comercio y economía del país.</p> <p><b>A.4.</b> disminución de la demanda.</p>		<p>1. Realizar un análisis de la matriz de perfil competitivo para evaluar a la competencia frente a la mueblería jireth. (F1-F2-A2-A4)</p>	<p>1. Obtener la certificación de calidad ISO 9001, mejorando cada uno de los procesos y cumpliendo los requisitos correspondientes. (A.2-D.4)</p>

## **1. Mercado meta**

El mercado actual de la mueblería Jireth, está compuesto principalmente por los clientes de la ciudad de Piura.

## **2. Estrategias**

**Estrategia 1:** Participar en ferias inmobiliarias

### **Descripción**

Permitirá a la mueblería Jireth comunicar a los clientes los beneficios diferenciadores de sus muebles, a la vez podremos observar y aprender sobre la manera en que la competencia ofrece sus productos, los diseños, precios y otros atributos del mismo, transformándose en una oportunidad de mejora a implementar.

### **Meta**

Ganar el 50% de cuota de mercado en el sector muebles

### **Tácticas**

- Optar por una feria con una ubicación estratégica en Piura
- Conocer si las mueblerías participantes, son reconocidas en el mercado Piurano
- Elegir los modelos de muebles que tienen mayor salida para presentarlos en la feria.
- Contar con materiales promocional, como tarjetas de presentación de la mueblería entre otros.

### **Plan de acción**

- Coordinar con el personal y organizar las actividades a llevar a cabo en dicha exposición.
- Elaborar el material promocional (tarjetas, folletos entre otros)
- Promocionar anticipadamente nuestra participación en la feria a través de nuestras redes sociales.
- Ambientar el espacio asignado para la presentación de los muebles.

**Responsable:** Gerente de la Mueblería Jireth

## Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS											
	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
Realizar las Coordinaciones con otras mueblerías para llevar a cabo la feria del mueble	■	■										
Reservar el espacio previamente seleccionado.		■	■									
Informar al personal y organizar las actividades a llevar a cabo en dicha exposición.				■	■							
Escoger los muebles con mayor salida para exponer en la feria					■	■						
Elaborar el material promocional (tarjetas de presentación, y demás Merchandising Corporativo)						■	■					
Ambientar el espacio asignado para la presentación de los muebles							■	■				
Se lleva a cabo la feria									■	■	■	

**Estrategia 2:** Realizar un análisis de la matriz de perfil competitivo para evaluar a la competencia frente a la mueblería Jireth

### Descripción

Es un instrumento que ayudara a tener una comparación directa mediante factores con la competencia, para así poder rescatar los puntos débiles para trabajar en ello, como también las fortalezas para aplicarlas en la mueblería Jireth.

### Meta

Mejorar en un 40% nuestra rentabilidad.

### Tácticas

- Obtener información de la competencia.
- Identificar sus fortalezas y debilidades de la mueblería Jireth con su competencia
- Aplicar estrategias eficaces para obtener una ventaja competitiva
- Posición de crecimiento

### Plan de acción

- Identificar a las posibles competencias.
- Ir de visita a las otras mueblerías como supuestos clientes para obtener información.
- Realizar la tabla de perfil competitivo
- Llevar a cabo el análisis del cuadro realizado
- Extraer las estrategias en base a lo analizado para aplicarlas en la mueblería
- Aplicar las estrategias más apropiadas en la mueblería Jireth.
- Evaluar el impacto de las estrategias aplicadas

**Responsable: gerente y el área administrativa**

### Cronograma

ACTIVIDADES	PERIODOS									
	julio		agosto		septiembre		Octubre		noviembre	
Designar un equipo enfocado a ejecutar de inicio a fin la matriz de perfil competitivo y su análisis.										
Recopilar la información de la competencia, mediante la visita a sus establecimientos como supuestos clientes.										
Realizar la tabla de perfil competitivo y su análisis										
Aplicar las estrategias elaboradas a en base a										

la fase anterior										
Evaluar el impacto de las estrategias aplicadas										

### **Estrategia 3: Adquisición de maquinaria moderna para una producción más eficiente.**

#### **Descripción**

Permitirá optimizar los procesos operativos, tiempos de entrega y ayudará obtener muebles con mejores acabados.

#### **Meta**

Aumentar en un 20% los productos terminados en el tiempo establecido.

#### **Tácticas**

- búsqueda de maquinarias que se adecuen al negocio
- buscar proveedores idóneos
- Diversificar en la fabricación de muebles de oficina.

#### **Plan de acción**

- realizar un listado de equipos defectuosos y los que faltan implementar.
- Invitar a cotizar a los proveedores previamente filtrados
- Generar la orden de compra para la adquisición de equipos.
- Generar la orden de servicio para el pago de los equipos adquiridos
- Capacitar al personal operario en la manipulación de dichos equipos
- Poner en marcha la fabricación de muebles de oficina ampliando el sector de venta

#### **Responsable**

Gerente de la Mueblería Jireth

### Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS									
	julio		agosto		septiembre		Octubre		noviembre	
realizar un listado de equipos defectuosos y los que faltan implementar	■	■								
Búsqueda de equipos modernos para la fabricación de muebles			■							
Invitar a cotizar a los proveedores previamente filtrados			■	■						
Generar la orden de compra para la adquisición de equipos.					■					
Determinar el responsable en la instalación						■				
Capacitar al personal operario en la manipulación de dichos equipos							■	■	■	
Crear el catálogo de muebles para oficina para iniciar su fabricación								■	■	■

### Estrategia 4: Obtener la certificación de calidad ISO 9001

#### Descripción

Permitirá establecer una cultura de mejora continua en toda la mueblería, mejorando la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la credibilidad de la empresa.

## **Meta**

Aumentar la rentabilidad de la mueblería en un 50%.

## **Tácticas**

- Estudiar si el sistema es útil para el negocio.
- Examinar si el diseño del sistema es práctico y cómodo para los usuarios.
- Contratar a un auditor interno para que verifique el correcto funcionamiento de la mueblería
- Llevar a cabo una capacitación en norma ISO 9001 para todo el personal

## **Plan de acción**

- Evaluación inicial para identificar la situación de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001.
- Para el paso anterior, se realizó la toma del paso a paso de proceso de la elaboración de un mueble de madera. Se realizó un registro fotográfico del proceso para la construcción del estado actual de la empresa.
- Definir el plan de implementación del sistema de gestión, para estructurar los criterios que permitan cumplir con el modelo de gestión seleccionado, dando paso a la elaboración de la documentación con la que contará dicho sistema.
- Poner en marcha los procedimientos y registros definidos.
- Seguimiento para comprobar que el sistema funciona según lo previsto.
- Se lleva a cabo la auditoría interna para localizar el potencial de mejora en el sistema de gestión de la mueblería.
- Se lleva a cabo La auditoría de certificación para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma

## **Responsable**

Gerente de la Mueblería Jireth



### Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODOS									
	julio		agosto		septiembre		Octubre		noviembre	
Realizar un registro fotográfico del proceso de elaboración del mueble de madera e identificar la situación actual frente a la norma ISO-9001	■	■								
Definir el plan de implementación del sistema de gestión			■	■						
Elaborar la documentación con la que contará dicho sistema					■	■				
Poner en marcha los procedimientos y registros definidos							■	■	■	■
Seguimiento para comprobar que el sistema funciona según lo previsto							■	■	■	■
Se lleva a cabo la auditoría interna para localizar el potencial de mejora en el sistema de gestión de la mueblería							■	■		
lleva a cabo La auditoría de certificación para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma										■

## Presupuesto

<b>Estrategias</b>	<b>Acción</b>	<b>Inversión</b>
Participar en ferias inmobiliarias	Reservar el espacio en donde se realizará la feria de muebles previamente seleccionado.	S/.2,000.00
	Elaborar el material promocional (tarjetas de presentación, y demás Merchandising Corporativo)	S/.300.00
	Ambientar el espacio asignado para la presentación de los muebles	S/.500.00
Realizar un análisis de la matriz de perfil competitivo para evaluar a la competencia frente a la mueblería Jireth	Designar y capacitar a un equipo enfocado a ejecutar de inicio a fin la matriz de perfil competitivo y su análisis.	S/.1300.00
	Visitar los establecimientos de la competencia para recolectar información. (pasajes)	s/.50.00
Adquisición de maquinaria moderna para una producción más eficiente.	Generar la orden de compra para la adquisición de equipos.	S/3500.00
	Instalación de la maquinaria	S/400.00
	Capacitar al personal operario en la manipulación de dichos equipos	S/1000.00
Obtener la certificación de calidad ISO 9001	Contratar a un profesional certificado para que lleva a cabo la auditoría interna con el fin de localizar el potencial de mejora en el sistema de gestión	S/1,000.00
	llevar a cabo La auditoría de certificación para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma y posterior a ellos obtener la certificación de calidad	s/1,300.00

## MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

		MUEBLERÍA JIRETH		HOGAR Y COSAS		MUEBLERÍA ArqDeco	
FACTORES CLAVES	Peso	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación	Calificación	Puntuación
innovación	0.15	3	0.45	4	0.6	3	0.30
Desempeño laboral	0.2	3	0.6	4	0.8	3	0.6
Procesos operativos	0.2	2	0.4	4	0.8	2	0.2
Evaluación de resultados	0.2	2	0.4	4	0.8	2	0.4
Calidad	0.1	3	0.3	3	0.3	3	0.3
Capacidad tecnológica	0.15	1	0.15	3	0.45	2	0.30
Total	1	-	2.3	-	3.75	-	2.1

### INTERPRETACIÓN:

Dentro de la matriz competitiva se ha logrado identificar que la mueblería compite con otras microempresas, se observa que la mueblería “Hogar y Cosas” tiene una calificación de 4, en evaluación de resultados, mediante la retroalimentación e indicadores logra con el cumplimiento de sus objetivos; mientras que la mueblería “ArqDeco” tiene una calificación de 2 junto con la mueblería “Jireth” no le toman mucha importancia al cumplimiento de objetivos. Por otro lado “Hogar y Cosa” obtuvo una calificación de 4 en innovación, es decir a menudo promociona nuevos diseños y tiene pensado fabricar otro tipo de mueble; sin embargo, la mueblería “Jireth” promociona sus diseños, pero tiene poca posibilidad de desarrollar un nuevo diseño, al igual que “ArqDeco. La mueblería “Jireth”, tiene un peso ponderado de 2,3; esto debido a la falta de capacidad tecnológica que simplifique los procesos de producción. Y por último tenemos a la mueblería ArqDeco, por su parte, recibió una ponderación de 2.1 indicando que es la más débil debido al desacierto en el cumplimiento de los factores claves implicados en esta matriz, resaltando que la mueblería “Hogar Cosa” logro una puntuación de 3.75.

## MATRIZ EFE

<b>FACTORES EXTERNOS CLAVES</b>				
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Aprovechar las ferias de muebles realizadas en Piura, para captar nuevos clientes.	0.2	4	0.8
2	Utilizar las redes sociales para ampliar su red de clientes dando a conocer sus productos.	0.08	3	0.24
3	Alianzas estrategias con proveedores y otras mueblerías	0.2	4	0.8
4	Nuevas tecnologías existentes	0.05	3	0.15
<b>Subtotal de oportunidades</b>		<b>0.53</b>		<b>1.99</b>
<b>AMENAZAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Inestabilidad política, económica y social en el país que afecte al sector privado	0.07	3	0.21
2	la alta competencia del sector de muebles	0.2	4	0.8
3	desastres naturales que afectar el comercio y economía del país.	0.12	3	0.36
4	disminución de la demanda.	0.08	3	0.24
<b>Subtotal de Amenazas</b>		<b>0.42</b>		<b>1.61</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>3.6</b>

### INTERPRETACIÓN:

Los resultados vistos en esta matriz EFE muestra un total de ponderado de 3.6, de acuerdo a su evaluación el puntaje por parte de las oportunidades que obtuvo fue de 1.99, sin embargo, para el factor amenaza se obtuvo un puntaje de 1.61. Lo que demuestra que las oportunidades tienen una mayor ponderación lo cual implica que hay una mayor aceptación en el mercado

## MATRIZ EFI

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>				
<b>FORTALEZAS</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Óptimas condiciones laborales	0.04	2	0.08
2	Manejo eficiente de los costos de producción.	0.09	4	0.36
3	Ofrece constantemente nuevos diseños de muebles	0.10	4	0.4
4	Brinda precios accesibles	0.15	4	0.6
5	Taller propio de fabricación de muebles y movilidad propia	0.08	3	0.24
<b>Subtotal de fortalezas</b>		<b>0.46</b>		<b>1.68</b>
<b>DEBILIDADES</b>		<b>VALOR</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
1	Débil rendimiento laboral	0.1	2	0.2
2	Falta capacidad tecnológica y renovación en maquinarias.	0.07	3	0.21
3	Falta de diversificación de productos.	0.07	3	0.30
4	No cuenta con certificaciones de calidad.	0.2	2	0.4
5	Falta de supervisión y control de los resultados.	0.10	3	0.21
<b>Subtotal de debilidades</b>		<b>0.54</b>		<b>1.32</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>3</b>

### INTERPRETACION:

Al realizar la matriz EFI nos permitirá evaluar el desempeño de una empresa en relación con sus fortalezas y debilidades internas para ver qué elementos funcionan de manera óptima y cuáles son los más desarrollados en sus productos y servicios.

Los resultados vistos en esta matriz es el nivel de peso que se le asignan a cada descripción mostrando un total de ponderado de 3, de acuerdo a su evaluación el puntaje por parte de fortaleza que obtuvo fue de 1.68, sin embargo, para el factor debilidad se obtuvo un puntaje de 1.32. Lo que demuestra que la fortaleza tiene una mayor ponderación lo cual implica que hay una mayor aceptación.

## REFERENCIAS

Aceves, V. D. (2020). Dirección estratégica. 1ª. Edición. McGraw-Hill.

Aguirre Erráez, O. A., & Vega Valladares, C. D. (2022). *El Benchmarking funcional como herramienta gerencial de las PYMES* (Universidad Técnica Del Norte Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas ed.). <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12549/2/02%20ICO%20798%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Alvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arango H. (2019). Estrategias de concentración y diversificación en el rendimiento operativo: Análisis del efecto moderador del gobierno corporativo en empresas de la Bolsa Mexicana de Valores. <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/2105/1/2105.pdf>

Botero Pinzon, L. D. (2019). *Evaluación de la gestión internacional y su impacto en la competitividad: un enfoque multidimensional* (universidad de Sevilla facultad de ciencias económicas y empresariales ed.). <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/90479/Tesis%20Final%20-%20Agosto%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castilla Cruz, M. (2020). *Plan de benchmarking para mejorar la competitividad en venta de repuestos y servicios de la empresa Plaza Motors Jaén*. (Issue Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52775/Castillo%20OCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Contreras, C. E. M. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.

Lauri. (2022). ¿Qué es el tiempo de ciclo en el proceso de fabricación? MRP easy. <https://manufacturing-software-blog.mrpeasy.com/es/tiempo-de-ciclo/>

Llantoy, F. N. (2019). *El benchmarking competitivo y la ventaja competitiva en la empresa Enrique Champac Ingenieros S.A.C, Lima, 2019* (Universidad César Vallejo ed.). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88251/Contreras\\_LFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88251/Contreras_LFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz Tarazona, H. A. (2019). *Benchmarking y Competitividad en las tiendas Coolbox de la zona top de Lima, año 2019* (Universidad César Vallejo ed.). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38318/Cruz\\_THA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38318/Cruz_THA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez Díaz, J. H. (2021). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Diseño Vinculado a la Estrategia Competitiva en las Pymes del Sector Manufacturas del Mueble en Medellín* (Universidad de Antioquia ed.). [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23672/1/GutierrezJorge\\_2021\\_PropuestaModeloGestion.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23672/1/GutierrezJorge_2021_PropuestaModeloGestion.pdf)

Grisales R, & Gallego E. (2020). Condiciones laborales y satisfacción laboral. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

Hernández Rodríguez, C., & Cano Flores, M. (2021). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1a. ed.). Mc Graw-Hill interamericana editores, S.A. de C.V.

Mendoza, M. (2022, June 1). *¿Por qué el Perú sigue cayendo en competitividad?* El Comercio (Perú). Retrieved April 23, 2023, from



<https://elcomercio.pe/economia/peru-sigue-cayendo-competitividad-427729-noticia/>

Niño, V. (2019). Metodología de la investigación. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=1>

Ñaupas, H., Palacios., J, Romero., H y Valdivia, M. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046&pg=142>

Orellana Bueno, D. V. (2022). *Factores de gestión empresarial que impulsan la competitividad de las pymes, sector muebles de madera en el sur del Ecuador*. <http://eprints.uanl.mx/23005/1/1080315804.pdf>

Plazas H. (2017). Diseño de Procesos. Areandina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423726.pdf>

Quiroa M, & López J. (2021). Proceso operativo. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>

Raga, C. (2022, junio 9). Rendimiento laboral: Mira cómo medir la productividad de una empresa. Sesame HR. <https://www.sesamehr.mx/blog/rendimiento-laboral/>

Robins, S. (2002). Administración. (6° Edición). España: Editorial Pearson Educación.

Rogelio S. (2018). Reflexiones sobre el concepto de Innovación. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6839735.pdf>

Rojo Gutiérrez, M. A., Padilla-Oviedo, A., Riojas, R. M. (2019). La innovación y su importancia. Revista Científica UISRAEL, 6(1), 9-22. <https://doi.org/10.35290/rcui.v6n1.2019.67>

Rosales, Q, & Miguel, A. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8759/4/IV\\_FCE\\_317\\_TI\\_Rosales\\_Quispe\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8759/4/IV_FCE_317_TI_Rosales_Quispe_2021.pdf)

Sambrano, J. (2020). *Métodos de investigación*. (1a e.d.). Alfaomega. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=36>

Vásquez Rivera, J. I. (2010). *Análisis de la aplicación del benchmarking en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala* (universidad de San Carlos de Guatemala ed.). Tesis para obtener el grado de ingeniero industrial. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2146\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2146_IN.pdf)

Villalva Cañavi, E. (2018). *El benchmarking en la competitividad de la empresa bio Aurora E.I.R.L., la Victoria 2018*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24799/Villalva\\_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24799/Villalva_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martos, D. R. (2019). Evaluación orientada a resultados. *Training & development digest*, 61, 54-58.

## **ANEXOS**

## Operacionalización De Variables

**Tabla 1 operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Benchmarking	Según Ferrer (2021), el benchmarking es un proceso de evaluación; es decir, realiza una comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o diferente, radica en comparar los productos o servicios de la empresa, para adaptar estrategias que permita una mejora dentro de la, se logrará una mejor productividad y ser rentable en el mercado.	La variable benchmarking será medida a través de cuatro dimensiones (desempeño laboral, procesos operativos, innovación, evaluación de resultados) las cuales serán medidas a través de un cuestionario de escala Likert (1) nunca, (2) casi nunca, (3) A veces, (4) casi siempre, (5) siempre y guía de entrevista	Desempeño Laboral	- productividad -rendimiento -condiciones labores	ordinal
			Procesos operativos	-tiempo de fabricación -tiempo de entrega -costo de producción -	
			innovación	-diseño de productos -diversificación -diseño de proceso	
			Evaluación de resultados	-cumplimiento de objetivos -retroalimentación -Efectividad	
competitividad	Para Villarreal (2018) la competitividad comprende un conjunto de procesos	La variable competitividad será medida a través de	Ventaja competitiva	-diferenciación -posicionamiento -precio	ordinal

	enfocados en: desarrollar y reforzar la capacidad productiva e institucional de una organización que le ayude hacer frente a los cambios del entorno otorgándole a su vez sostenibilidad a través del tiempo	cuatro dimensiones (ventaja competitiva, calidad, capacidad tecnológica, capacidad de servicio) las cuales serán medidas a través de un cuestionario de escala Likert (1) nunca, (2) casi nunca, (3) A veces, (4) casi siempre, (5) siempre y guía de entrevista			
			Calidad	-Procesos -Materia prima -normas de calidad	
			Capacidad tecnológica	-Infraestructura moderna -Equipamiento moderno -interacciones digitales	
			Capacidad de servicio	-Empatía -nivel de confianza -flexibilidad	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos.

Tabla 2 Matriz de instrumento

MATRIZ DE INSTRUMENTOS				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Benchmarking	Desempeño laboral	productividad	Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia	cuestionario
		rendimiento	Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia	
		Condiciones laborales	En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas	
	Procesos operativos	Tiempo de fabricación	Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth	
		Tiempo de entrega	Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.	
		Costo de producción	De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.	
	Innovación	Diseño de productos	Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.	
		Diversificación	Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo realiza la competencia.	
		Diseño de proceso	Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación.	
	Evaluación de resultados	Cumplimiento de objetivos	Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia	

		retroalimentación	Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías	
		Efectividad	Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia.	
Competitividad	<b>Ventaja competitiva</b>	Diferenciación	Usted considera que los productos de la microempresa Jireth se diferencian de la competencia	cuestionario
		Posicionamiento	Según su perspectiva la microempresa Jirteh se encuentra posicionado en el mercado.	
		Precio	Usted considera que los precios de los productos son competitivos	
	<b>Calidad</b>	procesos	La microempresa cuenta con procesos de calidad frente a los competidores.	
		Materia prima	La materia prima cumple con los estándares de calidad.	
		Normas de calidad	La microempresa Jireth cuenta con normas de calidad en el proceso de producción.	
	<b>Capacidad tecnológica</b>	Infraestructura moderna	Las instalaciones donde realiza sus actividades laborales cumplen con las condiciones de infraestructura ideales.	
		Equipamiento moderno	Cree usted que cuenta con el equipamiento adecuado para la fabricación de los muebles.	
		Interacciones digitales	Considera importante la implementación de un sitio web para la interacción con los clientes.	
	<b>Capacidad de servicio</b>	Empatía	La microempresa trabaja para entender y cubrir las necesidades de sus clientes	
		Nivel de confianza	El nivel de confianza brindado al cliente se ve reflejado en la adquisición del producto.	
		Flexibilidad	Los trabajadores de la microempresa Jireth se adaptan fácilmente a las exigencias del cliente	

**Fuente:** Elaboración propia

### CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Cordiales saludos, somos alumnas del IX ciclo de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y solicito su participación para completar la siguiente encuesta, la misma que posee un criterio confidencial, quedo muy agradecida por su participación.

Lea a conciencia cada pregunta y marque la alternativa que Ud. considere adecuada de acuerdo a la escala que se presenta a continuación. Escala de medición consta: **totalmente en desacuerdo (1) – En desacuerdo (2) – Me es indiferente (3) – De acuerdo (4) -Totalmente de acuerdo (5)**

<b>CUESTIONARIO</b>						
<b>VARIABLE: Benchmarking</b>						
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Desempeño laboral</b>						
Productividad						
1	Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia					
Rendimiento						
2	Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia					
Condiciones laborales						
3	En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas					
<b>Procesos operativos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Tiempo de fabricación						
4	Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth					
Tiempo de entrega						
5	Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.					
Costo de producción						
6	De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.					
<b>Innovación</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Diseño de productos						
7	Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.					
Diversificación						
8	Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo					



	realiza la competencia.					
<b>Diseño de proceso</b>						
9	Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación.					
<b>Evaluación de resultados</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Cumplimiento de objetivos</b>						
10	Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia					
<b>Retroalimentación</b>						
11	Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías					
<b>Efectividad</b>						
12	Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia.					
<b>VARIABLE: competitividad</b>						
<b>Ventaja competitiva</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Diferenciación</b>						
13	Usted considera que los productos de la microempresa Jireth se diferencian de la competencia.					
<b>Posicionamiento</b>						
14	Según su perspectiva la microempresa Jirteh se encuentra posicionado en el mercado					
<b>Precio</b>						
15	Usted considera que los precios de los productos son competitivos.					
<b>Calidad</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Procesos</b>						
16	La microempresa cuenta con procesos de calidad frente a los competidores.					
<b>Materia prima</b>						
17	La materia prima cumple con los estándares de calidad.					
<b>Normas de calidad</b>						
18	La microempresa Jireth cuenta con normas de calidad en el proceso de producción.					
<b>Capacidad tecnológica</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Infraestructura moderna</b>						
19	Las instalaciones donde realiza sus actividades laborales cumplen con las condiciones de infraestructura ideales.					
<b>Equipamiento moderno</b>						
20	Cree usted que cuenta con el equipamiento					

	adecuado para la fabricación de los muebles.					
Interacciones digitales						
21	Considera importante la implementación de un sitio web para la interacción con los clientes.					
<b>Capacidad de servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Empatía						
22	La microempresa trabaja para entender y cubrir las necesidades de sus clientes.					
Nivel de confianza						
23	El nivel de confianza brindado al cliente se ve reflejado en la adquisición del producto.					
Flexibilidad						
24	Los trabajadores de la microempresa Jireth se adaptan fácilmente a las exigencias del cliente.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
Edad : _____ Sexo : _____ _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						

### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	García Cárdenas Ingrid Vanessa Silva Vilchez Liz Fiorella
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Al personal administrativo y operativo de la Mueblería "Jireth" en el distrito Piura.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Benchmarking

Según Ferrer (2021), el benchmarking es un proceso de evaluación; es decir, realiza una comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o diferente, radica en comparar los



productos o servicios de la empresa, para adaptar estrategias que permita una mejora dentro de la, se logrará una mejor productividad y ser rentable en el mercado.

- **Variable 2:** competitividad

Para Villarreal (2018) la competitividad comprende un conjunto de procesos enfocados en: desarrollar y reforzar la capacidad productiva e institucional de una organización que le ayude hacer frente a los cambios del entorno otorgándole a su vez sostenibilidad a través del tiempo.

Variable	Dimensiones	Definición
Benchmarking	Desempeño Laboral	Según Cuello et al., (2020) el desempeño laboral son todas aquellas conductas, acciones del individuo por lograr una buena productividad en la organización llevándolo al éxito, destacando sus cualidades, habilidades, competencias y capacidades en el desarrollo del ámbito laboral.
	Procesos operativos	Quiroa y Lopez (2021) nos dice que son todos aquellos procesos claves dentro de la empresa ya sea que influyen de manera directa, si bien para una satisfacción o insatisfacción por parte de los clientes, forman parte de la cadena de valor porque consumen recursos para producir un bien o brindar un servicio dirigido principalmente para los clientes y así puedan satisfacer sus necesidades.
	Innovación	Según Rojo Gutiérrez et al., (2019) es el proceso de todas las actividades donde se desarrollan ideas para la elaboración de un bien, servicio, agregando valor para que sea novedoso en el mercado
	Evaluación de resultados	Marciniak (2017) infiere que se mejoran los resultados mediante la evaluación de las propias prácticas con las de aquellos colectivos considerados líderes, y superarlas gracias a la enseñanza adquirida y convertirlas en prácticas exitosas
competitividad	Ventaja competitiva	Aceves (2020), la ventaja competitiva es lo que permite a una empresa posicionarse exitosamente en un mercado; es aquello en lo que la empresa supera a sus rivales, que siempre debe poseer, que sea importante para el cliente, que no sea fácil de imitar.
	Calidad	Dentro de los factores de la competitividad encontramos la calidad, que se refiere a la fabricación de bienes y servicios que suplan las necesidades y expectativas de los consumidores, Es la excelencia en la creación de las cosas. Aquello que es de calidad implica un óptimo rendimiento. (Alcorta. 2020)
	Capacidad tecnológica	El impacto de las nuevas tecnologías tiene como consecuencia el acortamiento del ciclo de vida del producto, en sus dos etapas la del diseño y la de producción. (Rucabado, 2018)
	Capacidad de servicio	Contreras (2022) menciona que la calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas.



## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023”, elaborado por García Cárdenas Ingrid Vanessa y Silva Vélchez Liz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Benchmarking

**Primera dimensión: Desempeño Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia	4	4	4	
Rendimiento	Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia	4	4	4	
Condiciones labores	En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas	4	4	4	

**Segunda dimensión: Procesos operativos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de fabricación	Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth	4	4	4	
Tiempo de entrega	Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.	4	4	4	
Costo de producción	De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.	4	4	4	

**tercera dimensión: innovación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de productos	Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.	4	4	4	
Diversificación	Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo realiza la competencia.	4	4	4	
Diseño de proces	Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación.	4	4	4	

**cuarta dimensión: Evaluación de resultados**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
cumplimiento de objetivos	Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia	4	4	4	

retroalimentación	Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías	4	4	4	
Efectividad	Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia.	4	4	4	

**Variable del instrumento: competitividad**  
**Primera dimensión: Ventaja competitiva**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diferenciación	Usted considera que los productos de la microempresa Jireth se diferencian de la competencia	4	4	4	
Posicionamiento	Según su perspectiva la microempresa Jirteh se encuentra posicionado en el mercado.	4	4	4	
Precio	Usted considera que los precios de los productos son competitivos	4	4	4	

**Segunda dimensión: Calidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	La microempresa cuenta con procesos de calidad frente a los competidores.	4	4	4	
Materia prima	La materia prima cumple con los estándares de calidad.	4	4	4	
Normas de calidad	La microempresa Jireth cuenta con normas de calidad en el proceso de producción.	4	4	4	

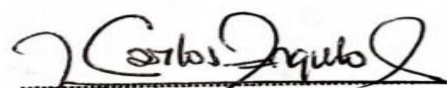
**Tercera dimensión: Capacidad tecnológica**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura moderna	Las instalaciones donde realiza sus actividades laborales cumplen con las condiciones de infraestructura ideales.	4	4	4	
Equipamiento moderno	Cree usted que cuenta con el equipamiento adecuado para la fabricación de los muebles.	4	4	4	
Interacciones digitales	Considera importante la implementación de un sitio web para la interacción con los clientes.	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Capacidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	La microempresa trabaja para entender y cubrir las necesidades de sus clientes	4	4	4	
Nivel de confianza	El nivel de confianza brindado al cliente se ve reflejado en la adquisición del producto.	4	4	4	
Flexibilidad	Los trabajadores de la microempresa Jireth se adaptan fácilmente a las exigencias del cliente.	4	4	4	

DNI:  
06437510  
Teléfono:  
947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mba Carlos Angulo Corcuera  
Firma del Evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	García Cárdenas Ingrid Vanessa Silva Vilchez Liz Fiorella
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y operativo de la Mueblería "Jireth" en el distrito Piura.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Benchmarking

Según Ferrer (2021), el benchmarking es un proceso de evaluación; es decir, realiza una comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o diferente, radica en comparar los

productos o servicios de la empresa, para adaptar estrategias que permita una mejora dentro de la, se logrará una mejor productividad y ser rentable en el mercado.

- **Variable 2:** competitividad

Para Villarreal (2018) la competitividad comprende un conjunto de procesos enfocados en: desarrollar y reforzar la capacidad productiva e institucional de una organización que le ayude hacer frente a los cambios del entorno otorgándole a su vez sostenibilidad a través del tiempo.

Variable	Dimensiones	Definición
Benchmarking	Desempeño Laboral	Según Cuello et al., (2020) el desempeño laboral son todas aquellas conductas, acciones del individuo por lograr una buena productividad en la organización llevándolo al éxito, destacando sus cualidades, habilidades, competencias y capacidades en el desarrollo del ámbito laboral.
	Procesos operativos	Quiroa y Lopez (2021) nos dice que son todos aquellos procesos claves dentro de la empresa ya sea que influyen de manera directa, si bien para una satisfacción o insatisfacción por parte de los clientes, forman parte de la cadena de valor porque consumen recursos para producir un bien o brindar un servicio dirigido principalmente para los clientes y así puedan satisfacer sus necesidades.
	Innovación	Según Rojo Gutiérrez et al., (2019) es el proceso de todas las actividades donde se desarrollan ideas para la elaboración de un bien, servicio, agregando valor para que sea novedoso en el mercado
	Evaluación de resultados	Martos (2019), la evaluación de resultados es un proceso que le permite a las empresas recopilar datos y examinar la realización de las propuestas para cada uno de los objetivos específicos del programa en términos de su actividad, su eficacia y su eficiencia para obtener conclusiones que permitan retroalimentar la gestión del programa.
competitividad	Ventaja competitiva	Aceves (2020), la ventaja competitiva es lo que permite a una empresa posicionarse exitosamente en un mercado; es aquello en lo que la empresa supera a sus rivales, que siempre debe poseer, que sea importante para el cliente, que no sea fácil de imitar.
	Calidad	Dentro de los factores de la competitividad encontramos la calidad, que se refiere a la fabricación de bienes y servicios que suplan las necesidades y expectativas de los consumidores, Es la excelencia en la creación de las cosas. Aquello que es de calidad implica un óptimo rendimiento. (Alcorta. 2020)
	Capacidad tecnológica	El impacto de las nuevas tecnologías tiene como consecuencia el acortamiento del ciclo de vida del producto, en sus dos etapas la del diseño y la de producción. (Rucabado, 2018)
	Capacidad de servicio	Contreras (2022) Menciona que la calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023”, elaborado por García Cárdenas Ingrid Vanessa y Silva Vilchez Liz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Benchmarking

**Primera dimensión: Desempeño Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia	3	4	4	
Rendimiento	Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia	4	4	4	
Condiciones labores	En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas	4	4	4	

**Segunda dimensión: Procesos operativos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de fabricación	Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth	4	4	4	
Tiempo de entrega	Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.	4	4	4	
Costo de producción	De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.	3	4	4	

**tercera dimensión: innovación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de productos	Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.	4	4	4	
Diversificación	Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo realiza la competencia.	4	4	4	
Diseño de procesos	Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación.	4	4	4	

#### cuarta dimensión: Evaluación de resultados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
cumplimiento de objetivos	Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia	4	4	4	
retroalimentación	Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías	4	4	4	
Efectividad	Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia.	4	4	4	

#### Variable del instrumento: competitividad

##### Primera dimensión: Ventaja competitiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diferenciación	Usted considera que los productos de la microempresa Jireth se diferencian de la competencia	4	4	4	
Posicionamiento	Según su perspectiva la microempresa Jirteh se encuentra posicionado en el mercado.	3	4	4	
Precio	Usted considera que los precios de los productos son competitivos	4	4	4	

##### Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	La microempresa cuenta con procesos de calidad frente a los competidores.	4	4	4	
Materia prima	La materia prima cumple con los estándares de calidad.	4	4	4	
Normas de calidad	La microempresa Jireth cuenta con normas de calidad en el proceso de producción.	4	4	4	

##### Tercera dimensión: Capacidad tecnológica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura moderna	Las instalaciones donde realiza sus actividades laborales cumplen con las condiciones de infraestructura ideales.	4	4	4	
Equipamiento moderno	Cree usted que cuenta con el equipamiento adecuado para la fabricación de los muebles.	4	4	4	
Interacciones digitales	Considera importante la implementación de un sitio web para la interacción con los clientes.	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Capacidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	La microempresa trabaja para entender y cubrir las necesidades de sus clientes	4	4	4	
Nivel de confianza	El nivel de confianza brindado al cliente se ve reflejado en la adquisición del producto.	4	4	4	
Flexibilidad	Los trabajadores de la microempresa Jireth se adaptan fácilmente a las exigencias del cliente.	4	4	4	


Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5183

.....  
(Dra. PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES)

DNI N° 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	SUYSUY CHAMBERGO ERICKA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	García Cárdenas Ingrid Vanessa Silva Vilchez Liz Fiorella
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y operativo de la Mueblería “Jireth” en el distrito Piura.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Benchmarking

Según Ferrer (2021), el benchmarking es un proceso de evaluación; es decir, realiza una comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o diferente, radica en comparar los



productos o servicios de la empresa, para adaptar estrategias que permita una mejora dentro de la, se logrará una mejor productividad y ser rentable en el mercado.

- **Variable 2:** competitividad

Para Villarreal (2018) la competitividad comprende un conjunto de procesos enfocados en: desarrollar y reforzar la capacidad productiva e institucional de una organización que le ayude hacer frente a los cambios del entorno otorgándole a su vez sostenibilidad a través del tiempo.

Variable	Dimensiones	Definición
Bechmarking	Desempeño Laboral	Según Cuello et al., (2020) el desempeño laboral son todas aquellas conductas, acciones del individuo por lograr una buena productividad en la organización llevándolo al éxito, destacando sus cualidades, habilidades, competencias y capacidades en el desarrollo del ámbito laboral.
	Procesos operativos	Quiroa y Lopez (2021) nos dice que son todos aquellos procesos claves dentro de la empresa ya sea que influyen de manera directa, si bien para una satisfacción o insatisfacción por parte de los clientes, forman parte de la cadena de valor porque consumen recursos para producir un bien o brindar un servicio dirigido principalmente para los clientes y así puedan satisfacer sus necesidades.
	Innovación	Según Rojo Gutiérrez et al., (2019) es el proceso de todas las actividades donde se desarrollan ideas para la elaboración de un bien, servicio, agregando valor para que sea novedoso en el mercado
	Evaluación de resultados	Martos (2019), la evaluación de resultados es un proceso que le permite a las empresas recopilar datos y examinar la realización de las propuestas para cada uno de los objetivos específicos del programa en términos de su actividad, su eficacia y su eficiencia para obtener conclusiones que permitan retroalimentar la gestión del programa.
competitividad	Ventaja competitiva	Aceves (2020), la ventaja competitiva es lo que permite a una empresa posicionarse exitosamente en un mercado; es aquello en lo que la empresa supera a sus rivales, que siempre debe poseer, que sea importante para el cliente, que no sea fácil de imitar.
	Calidad	Dentro de los factores de la competitividad encontramos la calidad, que se refiere a la fabricación de bienes y servicios que suplan las necesidades y expectativas de los consumidores, Es la excelencia en la creación de las cosas. Aquello que es de calidad implica un óptimo rendimiento. (Alcorta. 2020)
	Capacidad tecnológica	El impacto de las nuevas tecnologías tiene como consecuencia el acortamiento del ciclo de vida del producto, en sus dos etapas la del diseño y la de producción. (Rucabado, 2018)



	Capacidad de servicio	Contreras (2022) Menciona que la calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas.
--	-----------------------	---

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023”, elaborado por García Cárdenas Ingrid Vanessa y Silva Vílchez Liz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Benchmarking

**Primera dimensión: Desempeño Laboral**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	Usted considera que su nivel de productividad es óptimo frente a la competencia	2	2	2	Tener en cuenta que la escala de Likert debe tener preguntas en forma Afirmativa. Debe elaborar mejor sus preguntas
Rendimiento	Cree usted que el rendimiento laboral se ve reflejado en las ventas en comparación a la competencia	2	2	2	
Condiciones labores	En comparación a la competencia cree que las condiciones laborales de su trabajo son adecuadas	2	2	2	

**Segunda dimensión: Procesos operativos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de fabricación	Usted considera que el proceso operativo cumple con el tiempo de fabricación en la microempresa Jireth	2	2	2	
Tiempo de entrega	Cree usted que los tiempos de entrega de los productos de la microempresa Jireth son rápidos y oportunos en comparación a la competencia.	2	2	2	
Costo de Producción	De acuerdo a tu criterio, considera que los costos de producción son manejados eficientemente.	2	2	2	

**tercera dimensión: innovación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de productos	Cree usted que La microempresa Jireth ofrece nuevos diseños de productos constantemente frente a la competencia.	2	2	2	
Diversificación	Usted se encuentra apto para fabricar otro tipo de muebles para un sector diferente, como lo realiza la competencia.	2	2	2	
Diseño de proces	Cree usted que la microempresa lograría un mejor producto final frente a competencia desarrollando un nuevo diseño de proceso de fabricación.	2	2	2	

**cuarta dimensión: Evaluación de resultados**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
cumplimiento de objetivos	Usted considera que la evaluación de resultados para medir el cumplimiento de objetivos otorga ventaja sobre la competencia	2	2	2	

retroalimentación	Cree que el tiempo que dedique la microempresa a la retroalimentación en la elaboración del producto ayuda a obtener mayor ventaja de las otras mueblerías	2	2	2	
Efectividad	Cree usted que su nivel de efectividad en el trabajo refleja mejores resultados en comparación de la competencia.	2	2	2	

**Variable del instrumento: competitividad**

**Primera dimensión: Ventaja competitiva**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diferenciación	Usted considera que los productos de la microempresa Jireth se diferencian de la competencia	2	2	2	
Posicionamiento	Según su perspectiva la microempresa Jirteh se encuentra posicionado en el mercado.	2	2	2	
Precio	Usted considera que los precios de los productos son competitivos	2	2	2	

**Segunda dimensión: Calidad**

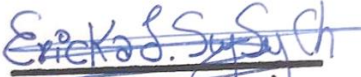
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Procesos	La microempresa cuenta con procesos de calidad frente a los competidores.	3	3	3	
Materia prima	La materia prima cumple con los estándares de calidad.	3	3	3	
Normas de calidad	La microempresa Jireth cuenta con normas de calidad en el proceso de producción.	3	3	3	

**Tercera dimensión: Capacidad tecnológica**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura moderna	Las instalaciones donde realiza sus actividades laborales cumplen con las condiciones de infraestructura ideales.	3	3	3	
Equipamiento moderno	Cree usted que cuenta con el equipamiento adecuado para la fabricación de los muebles.	3	3	3	
Interacciones digitales	Considera importante la implementación de un sitio web para la interacción con los clientes.	3	3	3	

### Cuarta dimensión: Capacidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empatía	La microempresa trabaja para entender y cubrir las necesidades de sus clientes	3	3	3	
Nivel de confianza	El nivel de confianza brindado al cliente se ve reflejado en la adquisición del producto.	3	3	3	
Flexibilidad	Los trabajadores de la microempresa Jireth se adaptan fácilmente a las exigencias del cliente.	3	3	3	

  
~~Dra. Ericka J. Suroy Chambergo~~  
**REGUC 13374 - CLAD**

.....  
DNI N° 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

#### Anexo 4.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

**Título de la investigación:** El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023

**Investigador (a) (es):** García Cárdenas, Ingrid Vanessa y Silva Vílchez, Liz Fiorella

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023**”, cuyo objetivo es Determinar la relación del benchmarking y la competitividad en la Mueblería Jireth Piura, año 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre el Benchmarking y su relación con la competitividad empresarial, en el sector industrial del distrito de Piura en el año 2023.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:

1. “El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en “modalidad virtual”. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

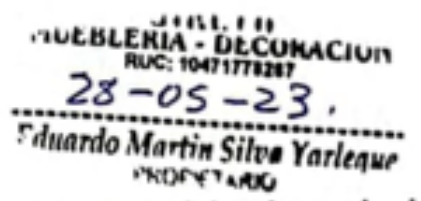
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) García Cárdenas, Ingrid Vanessa email [igarcica5@ucvvirtual.edu.pe](mailto:igarcica5@ucvvirtual.edu.pe), Silva Vílchez, Liz Fiorella email [lsilvavi24@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lsilvavi24@ucvvirtual.edu.pe), y Docente asesor Regina Jiménez Chinga correo: [rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe)

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



JULI. 11  
MOBILIDAD - DECORACION  
RUC: 10471778287  
28-05-23  
Eduardo Martín Silva Yarleque  
PROPIETARIO

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 5.

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: La Mueblería Jireth, Piura, 2023	RUC: 10471778287
Nombre del Titular o Representante legal: <b>SILVA YARLEQUE EDUARDO MARTIN</b>	
Nombres y Apellidos: <b>SILVA YARLEQUE EDUARDO MARTIN</b>	DNI: 47177828

#### Consentimiento:

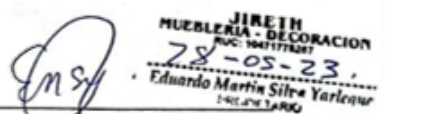
De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: El benchmarking y la competitividad en La La Mueblería Jireth, Piura, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: García Cárdenas, Ingrid Vanessa Silva Vílchez, Liz Fiorella	DNI: 75335370 73299374

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Av. Grau 891, Piura, Piura

Firma y sello: \_\_\_\_\_

  
JIRETH  
MUEBLERÍA - DECORACIÓN  
RUC: 10471778287  
28-05-23  
Eduardo Martín Silva Yarleque  
DNI: 47177828

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



## Anexo 6.

### Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023

Autor/es: García Cárdenas, Ingrid Vanessa y Silva Vílchez, Liz Fiorella

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Distrito de Piura- Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_PIU\_ Sección C4T1

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 07 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 7.

### Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**El benchmarking y la competitividad en La Mueblería Jireth, Piura, 2023**”, presentado por los autores **García Cárdenas, Ingrid Vanessa y Silva Vélchez, Liz Fiorella**, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: (X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 09 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

## Anexo 9 Matriz de consistencia

Tabla 3 . Matriz de consistencia

Problemas	objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p><u>Problema General</u></p> <p>: ¿Cómo se relaciona el benchmarking con la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura, año 2023?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar la relación entre el benchmarking y la competitividad en la Mueblería Jireth Piura, año 2023</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe relación entre el benchmarking y la competitividad en Mueblería Jireth del distrito de Piura</p>	<p><u>Variable 1:</u> Benchmarking</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>-Desempeño laboral -Procesos operativos -Innovación -Evaluación de Resultados</p>	<p><b><u>Tipo de investigación</u></b> s</p> <p>aplicada</p> <p><b><u>Nivel de investigación</u></b></p> <p>Correlacional</p> <p><b><u>Diseño de investigación</u></b></p> <p>Diseño no experimental</p>
<p><u>Problemas específicos</u></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre los procesos operativos y la competitividad</p>	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>- Analizar la relación del desempeño laboral y la competitividad en la mueblería Jireth Piura</p> <p>- Examinar la relación de los procesos operativos y la competitividad en la mueblería Jireth Piura</p>	<p><u>Hipótesis específica</u></p> <p>-Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura</p> <p>- los procesos operativos se relacionan significativamente con la competitividad en la Mueblería Jireth del distrito de Piura</p> <p>-Existe relación significativa entre la innovación y la competitividad en</p>	<p><u>Variable 2:</u> Competitividad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>-Ventaja Competitiva -Calidad -Capacidad Tecnológica -Capacidad de servicio</p>	<p><b><u>Enfoque</u></b> mixto</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>La población está conformada por los 70 colaboradores de la mueblería Jhired, Piura, 2023</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p>Se analizarán los 70 trabajadores de la mueblería Jireth, la misma</p>

<p>d en la Muebleria Jireth del distrito de Piura?</p> <p>- ¿De qué manera se relaciona la innovación y la competitividad en la Muebleria Jireth del distrito de Piura?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación de resultados y la competitividad en la Muebleria Jireth del distrito de Piura?</p>	<p>- Evaluar la relación de la innovación y la competitividad en la mueblería Jireth Piura.</p> <p>-Establecer la relación de la evaluación de resultados y la competitividad en la mueblería Jireth Piura</p>	<p>la Muebleria Jireth del distrito de Piura</p> <p>- la evaluación de resultados se relaciona significativamente con la competitividad en la Muebleria Jireth del distrito de Piura</p>	<p>cantidad de la población</p> <p><b><u>Técnica</u></b></p> <p>Encuesta Entrevista</p> <p><b><u>Herramienta</u></b></p> <p>Cuestionario Guía de entrevista</p> <p>Escala Likert-ordinal</p>
---	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia **Anexo 11 Formato de confiabilidad**

## I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	:	García Cárdenas Ingrid Vanessa Silva Vílchez Liz Fiorella
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	El benchmarking y la competitividad en La Muebleria Jireth, Piura, 2023.
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	Cuestionario
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	:	KR-20 kuder Richardson ( )

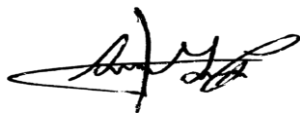
<b>EMPLEADO</b>	:	<i>Alfa de Cronbach.</i>	( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	27/06/2023	
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	20	

## II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	0,836
---	-------

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Posicionamiento obtiene un índice de confiabilidad buena de 83.6%.



Estudiante: García Cárdenas Ingrid Vanessa  
DNI : 75335370



Estudiante: Silva Vílchez Liz Fiorella  
DNI : 73299374



FIRMA  
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez  
LICENCIADO EN ESTADISTICA  
COGEP N° 899

Docente : Pintado Rodriguez Felix Fabian  
DNI: 45246550

## IV. DATOS INFORMATIVOS

<b>4.1. ESTUDIANTE</b>	:	<b>García Cárdenas Ingrid Vanessa</b> <b>Silva Vílchez Liz Fiorella</b>
<b>4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	<b>El benchmarking y la competitividad en La Muebleria Jireth, Piura, 2023.</b>
<b>4.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	<b>Administración</b>
<b>4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):</b>	:	<b>Cuestionario</b>
<b>4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( x )
<b>4.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	<b>27/06/2023</b>

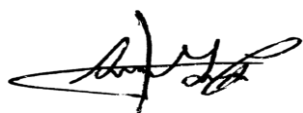
:	
4.7. MUESTRA APLICADA :	20

#### V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.899
---------------------------------------	-------

#### VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Posicionamiento obtiene un índice de confiabilidad buena de 89.9%.




-----  
Estudiante: García Cárdenas Ingrid Vanessa  
DNI : 75335370



FIRMA  
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez  
LICENCIADO EN ESTADISTICA  
COSMPE N° 839

-----  
Docente : Pintado Rodriguez Felix Fabian  
DNI:



-----  
Estudiante: Silva Vilchez Liz Fiorella  
DNI : 73299374

