



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta
S.A.C., Comas, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Harold Davis, Príncipe Bravo

ASESORA:

MSc. Petronila Liliana, Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don: **HAROLD DAVIS, PRINCIPE BRAVO**. Cuyo título es: "**BENCHMARKING Y DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA BATERÍAS DELTA S.A.C., COMAS, 2018**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15** (número) **QUINCE** (letras).

Los Olivos, 30 de noviembre de 2018



Dr. Alva Arce, Rosel César
Presidente del Jurado de Tesis



Msc. Casma Zarate, Carlos Antonio
Secretario del Jurado de Tesis



Msc. Mairena Fox, Petronila Liliana
Vocal del Jurado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedico esta investigación de pre grado a mis amados padres Eulalia Bravo y Hermelindo Príncipe, por su amor incondicional, su apoyo emocional y económico durante esta etapa de crecimiento.

A mi hermana Yasmin Príncipe, por su comprensión y cariño durante estos últimos años.

A mí adorado abuelo Flavio Príncipe, por acompañarme en tus últimos años de vida, gracias por tus sabios consejos, tus carcajadas y sobre todo por compartir el amor por los colores conmigo.

Harold Davis, Príncipe Bravo

AGRADECIMIENTO

A los grandes educadores que me han orientado a alcanzar mis objetivos durante estos largos años de vida universitaria.

A mi alma mater la Universidad César Vallejo, por darme las herramientas, conocimientos e infraestructura idónea para el correcto desarrollo de mi vida académica.

A la Dra. Judith Elena Guanilo Báez, coordinadora de la de Oficina de Relaciones y Cooperación Internacional, por brindarme todo el apoyo, pautas y consejos que me permitieron estudiar en el extranjero.

Y sobre todo a mi extraordinaria asesora Petronila Liliana Mairena Fox, quien siempre me oriento a romper mis paradigmas con el fin de crecer académicamente. Gracias por brindarme sus sabios conocimientos, grandes consejos y sobre todo por su amistad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Harold Davis, Principe Bravo con DNI N° 48001430, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Mayo del 2020



Harold Davis, Principe Bravo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo, determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

Harold Davis, Príncipe Bravo

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	5
1.2.1. Trabajos previos internacionales	5
1.2.2. Trabajos previos nacionales	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Benchmarking	9
1.3.1.1. Teoría de Michael Spendolini	9
1.3.1.2. Teoría de Robert C. Camp	10
1.3.1.3. Definición de benchmarking	10
1.3.1.4. Dimensiones de benchmarking	11
1.3.2. Desempeño productivo	13
1.3.2.1. Definición de desempeño productivo	13
1.3.2.2. Dimensiones de desempeño productivo	14
1.4. Formulación del problema	17
1.4.1. Problema general.	17
1.4.2. Problema específico.	17
1.5. Justificación del estudio.	17
1.5.1. Justificación teórica	17
1.5.2. Justificación practica	18
1.5.3. Justificación metodológica	18
1.6. Hipótesis	18
1.6.1. Hipótesis general	18
1.6.2. Hipótesis específico	18
1.7. Objetivo	19
1.7.1. Objetivo general	19
1.7.2. Objetivos específicos	19
II. MÉTODO	20
2.1. Diseño de Investigación	20
2.1.1. Método de investigación	20
2.1.2. Nivel de investigación	20

2.1.3.	Tipo de investigación	20
2.1.4.	Diseño de investigación	21
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	21
2.3.	Población y muestra	24
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1.	Técnica	24
2.4.2.	Instrumento	24
2.4.3.	Validez	26
2.4.4.	Confiabilidad	26
2.5.	Método de análisis de datos	27
2.6.	Aspectos éticos	28
III.	RESULTADOS	29
3.1.	Prueba de normalidad	29
3.2.	Análisis de los resultados estadísticos	30
3.2.1.	Resultados por dimensión	30
3.2.2.	Resultados por variables	40
3.2.3.	Resultados de las medidas descriptivas	43
3.2.4.	Prueba de hipótesis	43
3.2.4.1.	Prueba de hipótesis general	43
3.2.4.2.	Prueba de hipótesis específicas	45
IV.	DISCUSIÓN	49
V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
VIII.	ANEXOS	60
A.	Consentimiento autorizado.	60
B.	Validación de expertos	62
C.	Matriz de consistencia	66
D.	Acta de aprobación de originalidad de tesis.	67
E.	Acta de originalidad de Turnitin	68
F.	Autorización de publicación de tesis.	69
G.	Autorización de la versión final del trabajo.	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1. Variable de estudio	21
Tabla 2.2.2.1. Operacionalización de la variable benchmarking	22
Tabla 2.2.2.2 Operacionalización de la variable desempeño productivo	23
Tabla 2.4.2.1. Estructura dimensional de la variable de estudio	25
Tabla 2.4.2.2. Categoría de la escala Likert	25
Tabla 2.4.3.1. Validación de expertos	26
Tabla 2.4.4.1. Escala de validación del alfa de cronbach	26
Tabla 2.4.4.2. Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla 2.4.4.3. Estadísticos de fiabilidad	27
Tabla 2.6. Criterios estadísticos de investigación	28
Tabla 3.1.1. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	29
Tabla 3.2.1.1.a Nivel de benchmarking interno	30
Tabla 3.2.1.1.b Interpretación de los componentes del benchmarking interno	31
Tabla 3.2.1.1.c Elaboración de estrategias / actividad de mejora del benchmarking interno	31
Tabla 3.2.1.2.a Nivel de benchmarking competitivo	33
Tabla 3.2.1.2.b Interpretación de los componentes del benchmarking competitivo	33
Tabla 3.2.1.2.c Elaboración de estrategias / actividad de mejora del benchmarking competitivo	34
Tabla 3.2.1.3.a Nivel de eficiencia	35
Tabla 3.2.1.3.b Interpretación de los componentes de la eficiencia	35
Tabla 3.2.1.3.c Elaboración de estrategias / actividad de mejora de la eficiencia	36
Tabla 3.2.1.4.a Nivel de efectividad	37
Tabla 3.2.1.4.b Interpretación de los componentes de la efectividad	37
Tabla 3.2.1.4.c Elaboración de estrategias / actividad de mejora de la efectividad	38
Tabla 3.2.1.5.a Nivel de eficacia	39
Tabla 3.2.1.5.b Interpretación de los componentes de la eficacia	39
Tabla 3.2.1.5.c Elaboración de estrategias / actividad de mejora de la eficacia	40
Tabla 3.2.2.1. Nivel de benchmarking	41
Tabla 3.2.2.2. Nivel de desempeño productivo	42
Tabla 3.2.3.1. Promedio por cada dimensión del test de la variable de investigación	43
Tabla 3.2.4.1.1. Cuadro de coeficiente de correlación de Spearman	44
Tabla 3.2.4.1.2. Correlación de las variables	45
Tabla 3.2.4.2.1. Correlación de la primera hipótesis	46
Tabla 3.2.4.2.2. Correlación de la segunda hipótesis	47
Tabla 3.2.4.2.3. Correlación de la tercera hipótesis	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1. Nivel de benchmarking interno de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	30
Figura 3.2.1.2. Nivel de benchmarking competitivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	33
Figura 3.2.1.3. Nivel de eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	35
Figura 3.2.1.4. Nivel de efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	37
Figura 3.2.1.5. Nivel de eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	39
Figura 3.2.2.1. Nivel de benchmarking de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	41
Figura 3.2.2.1. Nivel de desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.	42

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título “Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018”, presento como objetivo principal determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018. El método desarrollado fue hipotético deductivo de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población de estudio fue de 39 clientes y se aplicó la técnica de encuesta a través de 15 afirmaciones, las cuales se analizó posteriormente en el SPSS 20; el resultado de las variables indicó que existe relación positiva perfecta entre ellas.

Palabras claves: Benchmarking, desempeño productivo, eficiencia, efectividad, eficacia.

ABSTRACT

The present investigation has the title "Comparative evaluation and productive performance of the company Batteries Delta SAC, Comas, 2018", present as the main objective of the way in which a comparative evaluation is carried out with the productive performance of the company Batteries Delta SAC, Comas 2018. The developed method was a hypothetical deductive at the correlational descriptive level, with an applied type and a non-experimental design. The study population was 39 clients and the survey technique was applied through 15 affirmations, which were analyzed later in the SPSS 20; the result of the variables.

Keywords: Benchmarking, productive performance, efficiency, effectiveness, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Actualmente vivimos en un mundo muy globalizado, uno en el cual las pequeñas, medianas y grandes empresas compiten entre sí. Esta situación ha permitido que el consumidor encuentre una gran variedad de productos con las mismas similitudes, características y precios, originando una competencia que en ocasiones se vuelve desleal. La principal arma de las organizaciones para poder subsistir en el mercado, es la aplicación de herramientas administrativas en su plan de trabajo o estratégico a corto y largo plazo. Una de las principales herramientas es el Benchmarking que permite una recolección de información idónea de nuestros competidores, para mediante el posterior análisis crear objetivos que permitan un óptimo desarrollo de nuestra organización.

El factor fundamental que toda empresa industrial debe medir, es el desempeño productivo que abarca desde la etapa inicial de producción (materia prima), transformación (unión o ensamblaje) y la etapa final (acabados y embalaje) de un producto o bien que el mercado requiere. La aplicación idónea del sistema de trabajo permitirá a la organización proveer productos de gran calidad cumpliendo los altos estándares de calidad que el consumidor exige. Pero una omisión o desconocimiento de este indicador de desempeño, afectara de forma significativa el funcionamiento toda empresa, afectando de forma directa la calidad y cantidad de su mercancía.

Por lo tanto, debemos tomar conciencia de esta realidad y crear una serie de estrategias que permitan el óptimo desarrollo de nuestra organización en el mercado. Un análisis exhaustivo del benchmarking y el desempeño productivo, acelerara el crecimiento paulatino de nuestra idea de negocio en un corto periodo. Los principales aspectos que se tienen que tomar en cuenta deben estar ligado a los competidores directos, áreas de nuestra organización, efectividad, eficiencia y eficacia.

1.1.1. En el contexto internacional

Hernández y Cano (2017) en el artículo científico “la importancia del Benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones”, manifiesta que esta herramienta empresarial permite obtener información de todo los aspectos relacionados a la calidad en el servicio. Esta información se obtiene mediante un análisis previo de las mejores organizaciones del mercado, calificadas como los líderes del

rubro. La aplicación de este método no incita a un plagio de las ideas de las empresas líderes, por lo contrario se busca un aprendizaje con el objetivo de maximizar la eficacia de la organización con gran énfasis en el placer de los consumidores, oportunidad de crecimiento y excelencia del trabajo. Además de mencionar teóricamente el benchmarking, se debe reflexionar en torno a todas las herramientas administrativas disponibles con el fin de lograr un óptimo desempeño en temas de calidad del servicio.

Ayaviri y Zamora (2016), en su artículo científico “Medición de la eficiencia en las Universidades. Una propuesta metodológica”, manifiesta que la investigación realizada propone una investigación de para medir la eficiencia de los centros de estudios, tanto públicas como privadas en la región. Por ello se describe con aspectos científicos, información idónea para la comprensión de esta investigación, la principal directriz estuvo centrada en la producción de dichas casas de estudio, la misma que fue apoyada por los postulados de Charnes, Cooper y Rhodes conocida como el modelo CCR y el modelo BCC, las mismas que permitirán una incremento de los resultados de cada área de producción. El estudio permitirá añadir y establecer criterios que permitan un desarrollo constante y sostenible de las Universidades. En síntesis la investigación permitirá crear una base para las futuras investigaciones en temas productivos y eficiencia en las diferentes Universidades de América Latina, partiendo de la eficiencia asignativa y la técnica.

Londoño, Arredondo y Valencia. (2018), en su artículo científico “Modelos estadísticos sobre la eficacia del marketing digital”, nos manifiestan que la investigación busca analizar los diferentes factores que inciden en el aprendizaje, conocimiento y conocimientos del marketing digital, por ellos se midió y observo el comportamiento de los consumidores frente la compra por las redes sociales y calificarla de eficaz si lo amerita. La investigación fue realizada por medio de una serie de preguntas correspondientes a la técnica de encuesta se llevó acabo en el año 2018, en la metrópoli de Medellín - Colombia. Las autoras sintetizaron que el uso de las redes sociales solo es utilizado como un medio de publicidad de ofertas y promociones, puesto que para realizar las compras gran número de amas de casa tienden a desconfiar de este medio por los diversos casos de estafa en la ciudad, eso información permitió percibir que los medios digitales no son eficaces para la realización de compras.

Farías (2015), en su artículo de investigación “La efectividad de la publicidad oposicional”, manifiesta que el estudio analizó la viabilidad de la publicidad opcional en el país de Chile, frente a los anuncios opcionales. La investigación se realizó por medio de experimentos controlados a través de anuncios impresos para un determinado producto, en donde se manipularon anuncios visuales y verbales. El autor recalca que el resultado más notorio apoya la tesis de que la publicidad opcional no podría ser eficaz que la publicidad no opcional para una serie de campañas en temas de marketing en dicho país. En síntesis los anuncios opcionales son menos efectivos que los contrarios, los resultados de esta investigación permiten crear una alerta a quienes decidan utilizar esta técnica publicitaria en Chile, debido a que no causan un impacto en comparación con las campañas replicadas en Estados Unidos.

1.1.2. En el contexto nacional

Castillo (2017) en la investigación virtual “Benchmarking” para el blog Deorganizacional en Perú, manifiesta que esta herramienta es de suma importancia para el mercado nacional, puesto que es un proceso continuo de análisis de empresas líderes y comparar el resultado con nuestra organización con el fin de lograr un grado mayor de competitividad. Existen tres tipos de Benchmarking, el interno que se realiza entre departamentos o áreas de una sola empresa, competitivo el que se realiza directamente con los líderes del mercado que pertenezcan a nuestro rubro y el funcional que se realiza con las empresas líderes de diferentes sectores económicos. Pero en temas de estudio, la autora recalca que se debe priorizar la utilización del benchmarking interno y competitivo, debido a que estos dos tipos tienen un impacto superior en la creación de futuras estrategias de mejora que el benchmarking funcional.

Acevedo y Linares (2013), en su artículo científico “Eficacia y eficiencia de las decisiones en entornos sistémicos complejos” manifiestan que la investigación tiene la particularidad de establecer una relación entre la eficacia y la eficiencia de las elecciones, con respecto al manejo de los recursos físicos. El objetivo del autor es implementar el resultado de la circunstancia en la particularidad de las decisiones en la solución de problemas en la organización. La metodología que se aplicó fue aplicada con un diseño experimental, la técnica empleada fue la entrevista realizada a 50 personas. Los resultados de la pre prueba y pos prueba presentan una serie de respuestas similares, se percibe una influencia de la eficacia de los hechos los mismos que tiene un impacto directo en la calidad

de los resultados. En síntesis se debe prever e investigar los efectos de la eficiencia y eficacia en el manejo de información en las diferentes organizaciones con el fin de desarrollar un mejor sistema integrado de trabajo.

Mamani (2017), “Efectividad de un programa tutorial en la autorregulación del comportamiento de los alumnos de educación secundaria de un colegio privado confesional”, manifiesta que el estudio propone un método de intervención experiencial que permitirá a los alumnos del nivel secundario autorregular o autocorregir su comportamiento para el desarrollo personal e incrementar su productividad educativa. La metodología utilizada fue mixta, cuasi experimental con un diseño pre y pos test en dos grupos de estudio uno de control y otro experimental. En síntesis se ha podido desarrollar un plan de trabajo por medio de los resultados estimados en la investigación permitiendo la creación de un programa tutorial.

1.1.3. En el contexto local

La empresa Baterías delta S.A.C., es una organización del rubro industrial con más de 10 años en el mercado local y nacional. La organización se dedica a la fabricación de acumuladores eléctricos en sus distintas versiones y modelos. Actualmente cuenta con un único local ubicado en el distrito de Comas: Av. Tambo Rio Lt. 25 – 1 Lot. Rustica Chacra Cerro. En sus inicios la empresa recuperaba minerales (plomo y cobre) de una forma artesanal para luego ser distribuido en el mercado local, después de unos años los socios Bernabé y Rubén Veramendi Medina se interesaron en la fabricación de baterías y por asares del destino una fábrica del rubro quebró, ellos tomaron este acontecimiento como una oportunidad puesto que la Delta adquirió la maquinaria de producción de la organización en quiebra. Cuando iniciaron a producir baterías, el método era muy artesanal debido a que utilizaban los kits (cajas o carcasa de la batería) recicladas de diferentes empresas del país.

Actualmente la organización se encuentra en una etapa de crecimiento puesto que pretende posicionar su marca en más lugares del país. Pero existe un problema puntual que dificulta este objetivo, el cual se centra en la productividad de nuestra empresa debido a que Baterías Delta S.A.C. cuenta con una capacidad limitada de producción. Este mal origina una serie de dificultades en las diferentes áreas, repercutiendo en las ventas y el ingreso de efectivo. La organización carece de un plan adecuado para contrarrestar esta problemática la misma que tiene secuelas considerables en el desempeño productivo.

Esta situación se ha originada por una administración empírica por parte de la gerencia y mandos medios de la organización. Que en suma carecen de técnicas administrativas que mejoran el desarrollo de una organización y permiten tener un control periódico de todas las áreas de trabajo con el fin de crear estrategias flexibles. Una de las herramientas administrativas que incentiva al crecimiento continuo de la organización, es el benchmarking que permite realizar un análisis exhaustivo del mercado.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. A nivel internacional.

Marciniak (2017), en su artículo de investigación “El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca”. Tuvo como finalidad principal dar a entender la puesta en función del benchmarking realizado en el centro de estudios Virtual de Polonia. La estrategia de trabajo está formada en tres fases en la primera, se dio a conocer la interrogante del estudio, en la segunda el método que prevaleció correspondió al estudio bibliográfico y documental a cerca de la educación superior virtual, posteriormente su calidad y los modelos de evaluación instrumento de medición. El énfasis se puso en los métodos basados a la aplicación del benchmarking. En la última fase, se plasmó y se utilizó el método basado en el procedimiento del benchmarking en un nombrado centro de estudios. Los frutos arrojados del estudio, se han sido establecidos por medio de la escala de Likert, empleando las pautas mencionadas anteriormente en 41 Universidades se seleccionó según los resultados a la Universidad Oberta de Catalunya como la universidad socia, la casa de estudios ha resaltado puesto que se asemejo a los criterios de selección con respecto a las demás muestras de análisis. La profesional llegó a la siguiente síntesis, el benchmarking empleado en la UVP ha permitido recoger unos resultados sólidos para la creación y la posterior implantación de un estructurado plan de actividad para la mejora que permitirá incrementar los estándares de la educación virtual de la UVP a corto y medio plazo.

Vargas (2017), en su tesis de pre grado “Evaluación del impacto de medidas de eficiencia energética en edificación desde la perspectiva de la productividad”, tuvo como objetivo principal evaluar el impacto que tiene en la productividad la utilización de medidas

de eficiencia energética en la etapa de construcción de un edificio habitacional. La metodología de la investigación está dividida en 6 etapas, revisión de antecedentes, elección de medidas de eficiencia energética, elección de indicadores de productividad, recopilación de datos, procesamiento de datos y análisis de datos. El investigador pudo concluir en que establecer pautas de eficiencia energética produce un incremento en la productividad de una obra de construcción, esto se ve plasmado en este trabajo en el estudio de la tarea de descarachado de muros y hormigonado.

Ortega y Yossa (2014), en su artículo de investigación “Desempeño productivo del coporo con dietas isotópicas Orinoquia”. Sostuvo como objetivo evaluar el desempeño zootécnico en alevinos de coporo con dietas isotópicas. La investigación es de diseño experimental. La población estudiada comprende un total 130 alevinos que fueron distribuidos equitativamente en dos acuarios. El principal resultado de la investigación se pudo percibir al finalizar el experimento en el tratamiento con dieta comercial (DC) que registró el mayor peso y longitud (3.54 ± 2.71 y 5.32 ± 1.16). Los investigadores llegaron a la finalidad de que ambas dietas contribuyeron a mejorar la práctica zootécnica de los alevinos de coporo, sin embargo en términos de incremento de masa, tasa exacta de incremento y factor de conversión alimenticia fue más diciente en el tratamiento de dieta comercial. En cuanto al fraccionamiento fue en el tratamiento de dieta experimental donde se registró mayor incorporación de la dieta en el músculo.

Achig y Viracocha (2017). En su tesis de pre grado “Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga”. Sostuvo como finalidad principal: analizar la importancia de la implementación del benchmarking para el mejoramiento de los procesos de producción en las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga. La investigación es de carácter cuali-cuantitativo y de tipo descriptivo. La población que se estudió está compuesto por 22 trabajadores divididas en dos microempresas, la técnica que se implemento fue una encuesta compuesta por 11 preguntas. Los autores sostuvieron que mediante los métodos en el presente estudio y sostuvo emplear un instrumento de distribución idóneo que permita incrementar los procesos productivos y el rendimiento de los colaboradores de la empresa, Plasticaucho tiene una rotación de equipo de protección personal, lo que no ocurre en las diferentes organizaciones de la ciudad de Latacunga, puesto que en su mayoría trabaja con ropa inadecuada que pueden originar accidentes.

Piedad, Valencia y Arredo (2015), en el artículo científico “Evaluación de la eficacia de un producto despigmentante en gel en voluntarios diagnosticados con melasma”. Las autoras sostuvieron como finalidad demostrar si el uso de un producto despigmentante en gel permite la clarificación del melasma. El método de investigación se plasmó mediante un diseño abierto no controlado y no aleatorizado se preparó exámenes instrumentales con ayuda de un mexameter en un área tratada (con melasma) y otro control (sin melasma) en el día en que se empezó la implementación del producto y a los 15, 30 y 60 días post-aplicación. El estudio se realizó en un grupo de 30 voluntarios diagnosticados con melasma, que tuvo un resultado en una decrecimiento estadístico notable en las medidas instrumentales del índice de melanina de $340,1 \pm 111$ al inicio a $288,5 \pm 85,4$ en la octava semana. En el examen se ha percibido que las voluntarias, el 72,4 % refirió un resultado despigmentante muy bueno, el 89,7 % percibió resultados adicionales como piel más humectada, más tersa, más fina, al 82,8 % les gustó mucho el proceso y el 96,6 % volvería a adquirir. Los investigadores concluyeron que este postulado ha permitido determinar la eficacia despigmentante del producto emclarex puesto que visualizo un 57,7 % de reducción del índice de melanina en el 89,7 % de las personas diagnosticadas con melasma, tras 60 días de aplicación.

1.2.2. A nivel nacional.

Chu y Neira (2017), en su tesis de pre grado “Benchmarking competitivo: análisis de empresas líderes de servicios de seguridad en el área de recursos humanos con corporación Watcham Trujillo 2017”. Sostuvo como finalidad fijar el modo más indicado para la aplicación de la herramienta del benchmarking competitivo en el diseño de su investigación de desarrollo de su área de RRHH de una Pyme dedicada al servicio de seguridad del distrito de Trujillo. El diseño de la investigación fue transversal y de tipo no experimental: Descriptivo. La cual tuvo como base la entrevista de tres colaboradores de empresas externas que posteriormente los datos ingresarían a un cuadro comparativo para su análisis posterior. En la investigación se aplicó el Benchmarking según el Proceso de Robert Camp. El resultado más relevante fue: el puntaje de 48 de la J & V Resguardo “LIDERMAN” frente 25 el cual pertenece a la empresa Watcham. Los autores llegaron a la conclusión: Al comparar la empresa líder y la empresa en estudio, se determinó que existe una brecha negativa en el área de recursos humanos.

Fiestas (2017), en su tesis de pre grado “Implementación de indicadores claves de desempeño para mejorar la productividad en el centro de innovación productiva y transferencia tecnológica agroindustrial - Ica, 2017”. Sostuvo como objetivo definir la puesta en función de las herramientas idóneas de desempeño para mejorar la producción en el Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica Agroindustrial – Ica. El estudio utilizado fue la investigación aplicada de tipo descriptiva y explicativa con un diseño pre-experimental, pre prueba y post prueba. La población estuvo constituida por 5 informes de desempeño mensual en las cuales se utilizó las técnicas de observación y entrevista para la obtención de los resultados. En la que se percibe la relación de medias de producción, se obtuvo 0.5576 en la media antes y un 0.6852 en la media de productividades después, por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula y si la hipótesis del examinador, en la que queda visualizado que la utilización de la variable mejora la producción del Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica Agroindustrial – Ica. El autor sostuvo que por medio del estudio se contrasto la hipótesis alternativa y se sostuvo que la implementación de los indicadores nos muestra una diferencia en los índices del 0.1276.

Mendoza, (2018), en su tesis de pre grado “Desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa Molinos Figueroa E.I.R.L, Puente Piedra, Lima, 2018”. Sostuvo como finalidad obtener la relación entre el desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa Molinos Figueroa E.I.R.L. La metodología de investigación fue hipotético-deductivo de tipo aplicada y de diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada por el investigador fue la encuesta compuesta por 20 preguntas, la misma que se realizó a 60 colaboradores de la organización. El autor llego a la conclusión de que la contratación de la hipótesis general, se refleja un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este estudio, se establece que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre el desarrollo organizacional y Eficacia administrativa en la empresa Molinos Figueroa E.I.R.L, Puente Piedra, Lima, 2018.

Silva (2016), en su tesis de pre grado “Análisis de la eficacia y eficiencia del gasto para medir el cumplimiento de metas presupuestales de la dirección ejecutiva de medicamentos, insumos y drogas-Cajamarca 2016”. Sostuvo como finalidad examinar la eficacia y eficiencia del gasto para la realización de metas presupuestales, de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas. El autor propuso en su investigación un

diseño no experimental de corte trasversal, además utilizo una encuesta como herramienta de medición, la misma que estaba compuesta por 18 preguntas y posteriormente se realizaron en 23 trabajadores de la organización en estudio. El resultado más relevante que obtuvo el investigador fue que la eficacia de la gestión económica y realización de metas presupuestales, de la DIREMID Cajamarca, durante el año 2016, fue de 83.25%. El rubro rendición de viáticos es el que menos porcentaje de eficacia ha alcanzado 65%.

Estrada (2017), en su tesis de post grado titulada “Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017”. Sostuvo como objetivo determinar qué relación existe entre la planeación del desempeño y la productividad en una entidad privada de concreto premezclado en el Perú. El método de la investigación científica fue cuantitativa de diseño no experimental. El autor utilizo como técnica de recolección de datos una encuesta compuesta por 22 preguntas. En síntesis el investigador sostuvo que la revisión del desempeño se relaciona directamente con la productividad de una entidad privada de concreto premezclado, año 2017, puesto que los colaboradores y la visualización de debilidades comprende un papel importante en la organización para corregir posibles males, teniendo como resultado un desarrollo en miras a productividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Benchmarking

1.3.1.1. Teoría de Michael Spendolini

Ganga, Piñones y Valderrama (2014), nos manifiesta que la teoría de Michael Spendolini impulsa el benchmarking debido a que lo define como el sistema que se puede utilizar para comprender no solo a nuestros competidores sino también a cualquier empresa u organización, pública o privada, competidora o no y de cualquier tamaño o envergadura. Todo investigador debe observar el proceso y no solo el producto o servicio final. Nuestro primer autor menciona una serie pasos para optimizar el proceso de benchmarking y la obtención de sus resultados.

1.3.1.2. Teoría de Robert C. Camp

Domínguez (2015), menciona que la teoría de Robert C. Camp correspondiente al metodología de benchmarking la cual inicialmente fue propuesta en la empresa Xerox, es un proceso de cinco fases, que comprende el proceso de planeación, análisis, integración, acción y finaliza en la madurez. La metodología de Robert Camp, tiene el mismo número de etapas que nuestro autor anterior, pero menciona a detalle cada una de las mismas. Esta enfatización nos permite una mejor comprensión para nuestra investigación.

1.3.1.3. Definición de benchmarking

Achig y Viracocha (2017), nos menciona que el termino proviene del dialecto británico que traducido al español se refiere al análisis técnico competitivo, dicho termino permite evaluar continuamente los productos y servicios que se encuentran posicionados en la mente de los consumidores, es de suma importancia conocer los métodos o técnicas que utilizan nuestra competencia y mediante este análisis crear una serie de estrategias.

Según Spendolin (como se citó en Chu y Neira, 2017) menciona que el benchmarking es un proceso sistemático y constante para tasar los productos, servicios y procesos de elaboración de las entidades que son visualizadas como representantes de las más idóneas prácticas, con la finalidad de realizar mejoras institucionales.

Según Quintero (como se citó en Maldonado, 2015). menciona que el benchmarking se realiza para establecer los mejores procesos, producto, servicios y resultados, establecer la posición competitiva de la organización, aumenta la efectividad y eficiencia de sus actividades, crea objetivos alcanzables y complejos, determina el desempeño de la empresa, visualiza tendencias futuras en el mercado, propone una acción la la finalidad de crear una cultura de crecimiento continuo, permitiendo ventajas competitivas, perfeccionar las relaciones y crea consenso entre los asociados del Benchmarking.

Según Portela (como se citó en Chu y Neira, 2017) manifiesta que el Benchmarking es el sistema constante de cotejo de nuestros procesos, productos y servicios, con respecto a los competidores y empresas distinguidas como líderes permitiendo mostrar y adoptar prácticas excepcionales.

Según Muir y Barber (como se citó en Maldonado, 2015), menciona que el benchmarking es un instrumento de la evaluación que muestra a una entidad aprender las mejores estrategias de dirección tanto externas como internas

1.3.1.4. Dimensión de benchmarking

A. Benchmarking interno

El proceso de benchmarking inicia en casa, el benchmarking interno se perciben en la existencia de una brecha entre los distintos procesos de trabajo en una empresa, algunas destacan frente a otras por ser más eficientes o efectivas. El objetivo principal de esta teoría, es identificar los estándares de crecimiento interno de una organización. En muchos casos el benchmarking interno ha permitido la eliminación de barreras o fronteras que dividen los diferentes departamentos de trabajo en la organización por medio de una comunicación interna, orientada a resolver los problemas. (Chu y Neira, 2017, p. 19).

Indicadores

1. Técnicas de gestión

Valdés (2016), manifiesta que es una agrupación de técnicas orientadas a la gestión empresarial, la aplicación de las mismas permite un camino de excelencia, es decir se predice anticipadamente la manera idónea en que se debe desempeñar sin dudar y sobre todo minimizando el riesgo de la organización. Este grupo de técnicas permite establecer una serie de garantías en el cumplimiento de las funciones básicas donde resalta la planificación.

2. Nivel de desempeño de procesos

Díaz (2013), nos define como una agrupación de enfoques, metodologías e instrumentos evaluativos en una serie de niveles pre establecido, que no se disminuye en la recolección de información puesto que permite percibir la realidad de un sistema en un determinado espacio y tiempo.

3. Grado de eficiencia

Silva (2016), nos menciona que la eficiencia comprende diferentes recursos de nuestra organización como: humanos, financieros, técnicos y tiempo. Los cuales se puede medir o

percibir en las horas de producción, número de máquinas a utilizar, horas hombre por producto, etc.

B. Benchmarking competitivo

Chu y Neira (2017), nos mencionan que el benchmarking competitivo implica la determinación de productos, servicios y procesos de trabajo nuestros competidores directos. La principal tarea del benchmarking competitivo es determinar información necesaria de los productos procesos y los resultados comerciales de sus competidores directos y relacionarlos en su empresa. La información es muy útil puesto que las prácticas de los competidores directos afectan a las percepciones nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestros colaboradores, los clientes potenciales y todos los cuales producen un desenlace sobre el eventual éxito de nuestra organización.

Indicadores

1. Estándares organizacionales

Porcel (2017), nos manifiesta son pautas, modelos y patrones establecidos por un ente regulador hacia un grupo de trabajo u organización, contiene parámetros y medidas mínimas aceptables de cantidad, valor, peso y medida, con el cual se compara una labor de trabajo, comportamiento y desempeño en una empresa. Es un modelo que nos permite alcanzar el desarrollo continuo.

2. Número de empresas competidoras

Cejudo (2017), nos menciona que es el grupo de empresas que compiten entre sí en un mismo tiempo y espacio, la competencia se puede definir como una combinación dinámica de habilidades, conocimientos y actitudes que conducen de forma eficiente o deficiente a realizar una determinada labor. En este sentido el conocimiento sirve de base para resaltar sobre nuestra competencia, además el autor menciona que el término se remonta a 1973.

3. Nivel de tecnología

Navarro y Balanta (2013), en su artículo de investigación nos manifiesta que la tecnología es todo estudio compuesto por una serie de actividades actuales centrados en la

cibernética, la automatización y la robótica, nombradas como sistemas inteligentes. En esta directriz los niveles de tecnología es la escala de estos aspectos con el fin de medir su desarrollo constante en el mercado.

4. Inteligencia comercial

Según Rojas (2016), en su investigación científica nos menciona la Inteligencia comercial es la cantidad de datos direccionada a los negocios internacionales, y la define como una visión del futuro sustentada en datos pasados y una serie de conocimientos del presente, con el propósito de desarrollar la idea de negocio. Además esta herramienta de la nueva generación, debe estar dispuesta a los gestores y directores de cada organización.

1.3.2. Desempeño productivo

1.3.2.1. Definición de desempeño productivo

Medina, Gonzales y Restrepo (2014), nos menciona que el desempeño productivo depende de las condiciones naturales o ambientales y manejo de los suministros o materia prima que es utilizada para elaborar un producto específico mediante una adecuada selección. La clave es realizar alianzas estratégicas con proveedores de calidad.

Monteros, Sumba y Salvador (2014), indica que se puede determinar por la relación entre la producción realizada y los medios o utensilios necesarios para la realización de un servicio o producto, compuestos por las horas de trabajo, maquinaria, energía, y otros compuestos. Se realiza una eficiencia al comparar la producción obtenida o el número de productos resultones con la cantidad de o producción real.

Nemur (2016), nos define la productividad o producción como el arte de ser capaz de crear o generar bienes o servicios, en términos económicos es una medida de la eficiencia de producción. El desempeño productivo depende en gran circunstancia de la producción en las empresas privadas, el mismo que se puede percibir en la producción nacional.

1.3.2.2. Dimensión de desempeño productivo

A. Eficiencia

Según Altamirano y Carrillo (como se citó en Lujan, 2017), manifiesta que la eficacia es alcanzar los logros, mediante una serie de instrumentos administrativos logrando un correcto desempeño de la productividad. Las organizaciones no solo deben prever la efectividad y eficiencia de sus productos o servicios, puesto que el reconocimiento de nuestros consumidores es fundamental para la permanencia de la empresa en un mercado muy competitivo. No basta con fabricar el número más elevados de productos en un tiempo menor, puesto que sin calidad no se obtendrá la aceptación necesaria por parte de nuestros clientes. Este indicador está centrado en el correcto uso de las herramientas administrativas para satisfacer al cliente de una forma idónea, desde un punto de la calidad de procesos, sistemas y recursos.

Indicadores

1. Re trabajo

Villacorta (2017). Define como la serie de actividades extras con respecto a la inversión de capital y la investigación, suele perjudicar de una manera muy directa en los costos de la organización. Esta situación genera una serie de inconvenientes en la productividad de la empresa en términos de tiempo y costo.

2. Desperdicio en producción

Ccoyo (2016), menciona que es toda actividad o trabajo que tiene un costo extra, debido a que se obtiene una merma del mal uso de una técnica o proceso de producción. Pero en relación a los estándares existen ciertos límites de desperdicio por actividad, que en el gran número de fábricas de recicla para darle un uso más adecuado en el futuro.

3. Inventarios en proceso

Flores y Ramos (2013), hace referencia que los inventarios son necesarios para el correcto funcionamiento de una organización, puesto que se designa una serie de actividades flexibles en temas operativos que permite tener un control en la fabricación o comercialización de un bien. En caso de los inventarios en proceso, netamente de refiere a los inventarios realizados en la etapa de fabricación o transformación de un bien.

B. Efectividad

Cherres (2017), manifiesta que una organización alcanza la efectividad cuando logra la ejecución de sus objetivos previamente establecidos en un tiempo idóneo. Este término es la correlación entre nuestros resultados y los resultados anteriormente establecidos, permitiéndonos observar el grado de ejecución de las tareas que se han planificado (cantidades, número de clientes, número de órdenes de compra, etc.). Cuando se pretende alcanzar la efectividad, en algunos casos se busca alcanzar los objetivos en el tiempo establecido, sin tomar en cuenta el costo. La productividad se relaciona con la efectividad, puesto que se pretende obtener el mayor y mejores recursos desde el punto de los objetivos pre establecido con anterioridad.

Indicadores

1. Cumplimiento de programa de producción

Según Velásquez (como se citó en Molina, 2015), el cumplimiento es la puesta en marcha y control de una serie de procesos o etapas de elaboración de un bien o servicio donde se cumple el sistema de los insumos (inputs o entradas), se transforman en productos o servicios (outputs o salidas). En síntesis el cumplimiento es la puesta en marcha del proceso de fabricación y control en un determinado periodo.

2. Concordancia de calidad

San Miguel (2014), recalca que la calidad es la agrupación de un conjunto de pequeños procesos formando una estructura empresarial. Las etapas e insumos que son utilizados para la fabricación del producto y servicio ofrecido al mercado deben superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

3. Cumplimiento en la entrega

Izar, Ynzunza y Zermeño (2015), indican que el tiempo es un aspecto fundamental en las empresas del rubro industrial, debido a que deben realizar una serie de trabajos u operaciones en tiempos pre establecido. El tiempo de entrega sufre una variación, la demanda del producto afectaría directamente para bien o de forma contraria.

C. Eficacia

Según Chiavenato (como se citó en Barture, 2017), sostiene que la eficacia es conseguir el logro de los resultados, mediante una serie de herramientas administrativas logrando un correcto desempeño de la productividad. Las organizaciones no solo deben prever la efectividad y eficiencia de sus productos o servicios, puesto que el reconocimiento de nuestros consumidores es esencial para la supervivencia de la organización en un mercado muy competitivo. No basta con fabricar el número más elevados de productos en un tiempo menor, puesto que sin calidad no se obtendrá la aceptación necesaria por parte de nuestros clientes. Este indicador está centrado en el correcto uso de las herramientas administrativas para satisfacer al cliente de una forma idónea, desde un punto de la calidad de procesos, sistemas y recursos.

Indicadores

1. Satisfacción del cliente

Kotler y Keller (como se citó en Díaz, 2018), definen satisfacción como la agrupación de sentimientos y emociones de placer o decepción que se manifiesta en el comportamiento de un consumidor frente a el valor del bien contra las expectativas que tenía de las mismas. En términos sencillos, la satisfacción es el rendimiento de un producto en el consumidor que tiene respuesta en el comportamiento o expectativa de consumo.

2. Disminución de los tiempos

Según Mendoza (como se citó en Díaz, 2017), La disminución de los tiempos en organizaciones del rubro industrial, permitirá conseguir la calidad en sus procesos y maximizara sus etapas de fabricación. Toda empresa busca la reducción de sus gastos sin causar un problema en los ingresos o metas mensuales y una de las armas administrativa en temas de producción se orienta a la disminución de tiempos de elaboración de un producto sin afectar la calidad. Además cabe señalar que en temas de organización de servicios, el tiempo de entrega al consumidor final, es de suma importancia, debido a que al lograr una mejor calidad de servicio incrementara paulatinamente nuestras ventas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según los criterios de Bernal (2010), la presente investigación se justifica de la siguiente manera.

1.5.1. Justificación teórica

La investigación es teórica debido a que se ha enfocado en dos teorías científicas, la primera de Spendolini y la segunda de Robert C. Camp, donde nos muestran los diferentes pasos para poder realizar benchmarking de una forma idónea. Estos conceptos nos han permitido llevar la teoría a la realidad de la empresa Baterías Delta S.A.C. Además nuestra investigación está compuesta por dos variables a su vez se sub dividen cinco dimensiones y quince indicadores lo cual nos ha permitido operar de forma ordenada.

1.5.2. Justificación metodológica

Para ejecutar la investigación se utilizó el método hipotético deductivo con un diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y con un nivel descriptivo correlacional. Además de ha utilizado una encuesta compuesta de 15 preguntas los que han tenido relación directa con cada indicador, posteriormente se ha realizado una prueba piloto a 20 personas, la misma que se ha analizado en una prueba de confiabilidad y la validez de tres expertos del tema.

1.5.3. Justificación practica

La investigación se ha ejecutado por la necesidad de conocer la relación que existe entre el benchmarking y el desempeño productivo, al contar con los resultados se ha podido establecer una serie de estrategias que tienen como base mejorar el desarrollo de la empresa en el mercado.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

HG: Existe relación entre Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

1.6.2. Hipótesis específicos.

H1: Existe relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H2: Existe relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H3: Existe relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.
- b) Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.
- c) Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Método de investigación

El método de la investigación en el estudio fue el método hipotético - deductivo, debido a que parte de lo general a lo particular. Parte de una serie de afirmaciones en calidad de hipótesis o busca contradecir la misma con una serie de conclusiones. Al respecto Ibáñez (2015), manifiesta que: “Es el método de las ciencias empíricas y se denomina así porque tiene como objetivo desarrollar hipótesis explicativas de los fenómenos y confirmarlas a través de la contratación de la realidad. (p. 100)”.

2.1.2. Nivel de investigación

La investigación se encuentra en el nivel descriptivo correlacional, porque busca responder una serie de interrogantes en un espacio y tiempo específico partiendo de una población, además parte de la relación de las dos variables de estudio y de nivel técnico, puesto que busca generar nuevos conocimiento partiendo de una problemática y generando una serie de estragáis a corto y largo plazo para la organización.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), infieren que el nivel descriptivo correlacional identifica los perfiles y rasgos de los agentes perecientes al grupo de estudio o cualquier objeto que se somete a la investigación, así mismo el nivel busca identificar el grado de relación entre conceptos o variables a investigar.

Valderrama (2017), menciona que la esencia del nivel técnico está en la creación o determinación de múltiples mecanismos, ideas y soluciones. Este nivel es netamente práctico, con una firme idea de los bienes o servicios y su impacto en la economía de la organización.

2.1.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, puesto que se diferencia por tener una finalidad práctica inmediata bien definida, es decir se indaga para hacer, transformar, modificar o producir variación en un determinado sector de la calidad.

Lozada (2014), menciona que este tipo de investigación trata de generar una serie de conocimientos con la interacción directa de los problemas de la organización, con una serie de herramientas tecnológicas y teóricas de la investigación básica. Además este tipo busca crear conocimientos y busca dar respuesta rápida a una problemática.

2.1.4. Diseño de investigación

La investigación tiene un carácter no experimental, puesto que no realizamos un cambio o manipulación de las variables y de corte transversal debido que se recolecta información en un espacio único y previamente establecido por los investigadores, además su propósito es describir las variables.

Sampieri, Fernández y Batista (2014), nos definen como investigación no experimental a un estudio que se realiza sin cambiar o manipular de manera deliberada las variables, su importancia básicamente recae en observar un acto o fenómeno en un contexto normal o natural sin causar ningún efecto sobre los objetos de estudio. Además los autores recalcan que el corte trasversal o transaccional agrupa una serie de datos en un espacio y momento único. Básicamente el propósito es recolectar información y analizar su comportamiento en dicho espacio de tiempo.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable

A continuación se presenta la tabla 2.2.1.1. Correspondiente a las variables de estudio establecidas para nuestra investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de estudio

VARIABLES	
Variable 1	Benchmarking
Variable 2	Desempeño productivo

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

Tabla 2.2.2.2

Operacionalización de la variable desempeño productivo.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Escala de medición
Desempeño productivo	Medina, Gonzales y Restrepo (2014), nos menciona que el desempeño productivo depende de las condiciones naturales o ambientales y manejo de los suministros o materia prima que es utilizada para elaborar un producto específico..	La variable 2 se mide a través de un cuestionario de 8 preguntas que responden a cada indicador y dimensión previamente establecidos	Eficiencia	Re trabajo. Desperdicios en producción. Inventarios en proceso		Ordinal
			Efectividad	Cumplimiento de programa de producción. Concordancia de la calidad.	(1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De Acuerdo	
				Cumplimiento en la entrega.		
			Eficacia	Satisfacción del cliente. Disminución de los tiempos.		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Nuestra organización cuenta con una población de 39 clientes a nivel local. Nuestra investigación contara con una muestra censal debido a que el número total de la población no es muy extensa. Al respecto López (como se citó en Parada, 2013), nos manifiesta que la muestra censal es aquella muestra que es representada por el total de la población, uno de los factores determinantes para esta muestra es el número limitado de las personas o grupos de estudio.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Nuestra principal fuente de información está relacionada con la técnica de la encuesta escrita, debido a que su finalidad se asemeja con nuestros objetivos. Dicha técnica es idónea puesto que nos ha permitido recolectar información necesaria que se ha analizado posteriormente.

Arias (2012), define encuesta como una técnica que permite obtener información de un grupo específico, cabe precisar que los agentes a estudiar deben tener las mismas características, semejanzas o cualidades, además las preguntas a realizar deben relacionarse entre sí y tener un tema central que permita la obtención de información específica.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Nuestro principal instrumento de recolección de datos estará centrada en un cuestionario compuesto por 15 preguntas, la cual responde a cada interrogante de nuestra investigación con el fin de extraer los datos más idóneos para su posterior análisis. Cada afirmación responde a cada indicador y estas posteriormente a cada dimensión y variable.

Sampieri, Fernández y Batista (2014), el cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de información, consiste en un número de preguntas o afirmaciones de una o más variables que se van a medir en el estudio., suelen utilizarse

para medir el desempeño de un área específico. Además dicha técnica debe ser congruente con el enfoque de investigación, es decir debe guardar relación con el problema e hipótesis previamente establecido por los investigadores.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio y los ítems correspondientes:

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Benchmarking	Benchmarking interno	1-3
	Benchmarking competitivo	4-6
Desempeño productivo	Eficiencia	7-10
	Efectividad	11-13
	Eficacia	14-15

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, el cuestionario utilizo la escala de Likert, la misma que estuvo compuesta por tres categorías: Desacuerdo, Indiferente y De acuerdo. Esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los nuestros clientes, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

Tabla 2.4.2.2.

Categorías en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Desacuerdo	D
2	Indiferente	I
3	De acuerdo	A

Fuente: Elaborado en base a Sampieri, Fernández y Batista (2014),

2.4.3. Validez

Nuestro cuestionario, el cuales posteriormente nos permitirá alcanzar los resultados deseados, fue sometido a una rigurosa revisión por un grupo de docentes de la escuela de Administración en la Universidad César Vallejo, los mismos que son expertos en la materia. Después de un análisis exhaustivo, los expertos indicaron que las variables a investigar, cumplen con el propósito de la investigación. El grupo de docentes estuvo conformado por.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Alva Arce, Rosel César.	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Tantalean Tapia, Iván Orlando.	Aplicable	Investigador
Experto 3	MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana.	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de medición se realizó por medio de una prueba piloto, realizada a 20 clientes de la empresa Corporación Enerjet S.A. La cual posteriormente se ingresó en su totalidad al programa SPSS 24, nuestro cuestionario estuvo compuesto por 15 preguntas.

Tabla 2.4.4.1

Escala de valoración del Alfa de Cronbach

Coefficiente	Relación
0	Nula confiabilidad
0.70	Aceptable confiabilidad
0.90	Elevada confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista 2014.

A continuación la tabla 2.4.4.2 nos permitirá observar el resumen y el número de encuestas realizadas en nuestra prueba piloto.

Tabla 2.4.4.2

4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 20.

A continuación la tabla 2.4.4.3 nos permitirá observar el grado de confiabilidad que tiene nuestro instrumento, con respecto al alfa de Cronbach.

Tabla 2.4.4.3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,948	15

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 20.

Interpretación. El estadístico de fiabilidad nos mostró que nuestra prueba piloto tiene un 0.948 con respecto al Alfa de Cronbach, ellos estipula que nuestra investigación tiene una elevada confiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos

El método utilizado en la investigación es el estadístico, el mismo que se realizó a través del SPSS 24, debido a que los cálculos y resultados se asemejan a nuestros objetivos de estudio. Uno de los cálculos realizados fue la prueba de normalidad de Shapirowilk. Además Reynaga (2015), nos manifiesta que el método está compuesto por una serie de pasos y procedimientos matemáticos que nos permiten tener resultados cualitativo y cuantitativos nuestra investigación.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación tiene un carácter académico, la misma que cumple con la mención de los respetados estudiosos y metodólogos sin perjudicar la propiedad intelectual de sus teorías y pensamientos. Con respeto al centro de estudios, el trabajo cuenta con el permiso correspondiente de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo para su elaboración. Así mismo cuenta con la autorización de los representantes legales de la empresa Baterías Delta S.A.C. para llevar a cabo la investigación en sus instalaciones.

Los criterios éticos utilizados en esta investigación se sustentan por medio de una serie de especialistas del tema, como se muestra a detalle en la tabla 2.6.1:

Tabla 2.6.1

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Todos los clientes encuestados estuvieron informados en todo momento sobre la investigación y cabe recalcar que llenaron de forma idónea, mostrando su conformidad.
Confidencialidad	La recolección se ha realizado a cada integrante del estudio, recalcando que los datos de estudio han sido de forma anónima.
Observación participante	El estudio ha cumplido con todo los aspectos académicos, éticos y profesionales. La información obtenida se utilizara para fines académicos.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012).

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $n < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk.

Ho: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

H1: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos).

Regla de decisión

Si el valor de $Sig < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si el valor de $Sig > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Se realizó el análisis de los datos con el software estadístico SSPS 20, con una muestra censal de 39 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en

Tabla 3.1.1

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

	Estadísticos	gl	Sig.
BENCHMARKING	0.936	39	0.028
DESEMPEÑO_PRODUCTIVO	0.925	39	0.013

Fuente: Software estadístico SSPS 20

Interpretación

Variable 1: Benchmarking

Como se puede observar el resultado correspondiente al Sig. de nuestra variable es de 0.028, por ende de menor valor que 0,05. En síntesis se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable 2: Desempeño productivo

Como se puede observar el resultado correspondiente al Sig. de nuestra variable es de 0.013, por ende de menor valor que 0,05. En síntesis se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

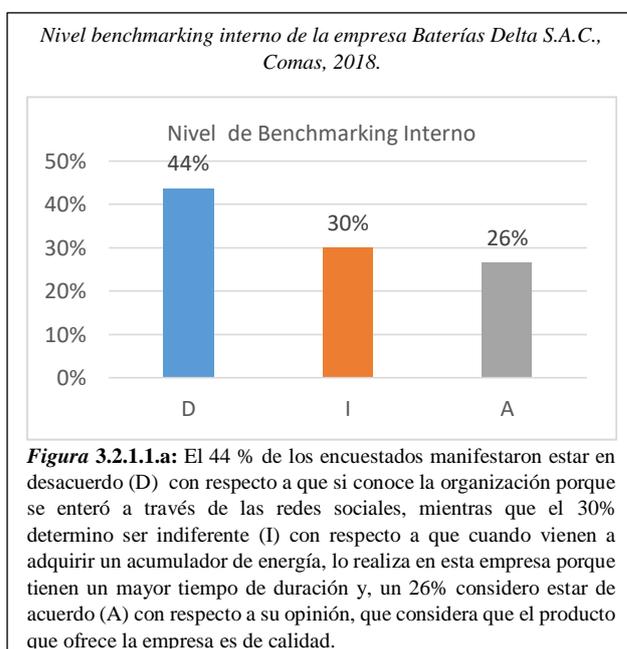
3.2.1. Resultado por dimensiones

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel benchmarking interno de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
BENCHMARKING INTERNO	38 44%	26 30%	23 26%	87 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se establece que el 44% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. no cuenta con información adicional de la organización en las redes sociales y mucho menos se ha enterado del producto por este medio. Según Chu y Neira, (2017), mencionan que el proceso de benchmarking inicia en casa, el benchmarking interno se perciben en la existencia de una brecha entre los distintos procesos de trabajo en una

empresa, algunas destacan frente a otras por ser más eficientes o efectivas. La principal dificultad de nuestra organización recae en la falta de redes sociales, el medio permitirá interactuar con nuestros clientes y potenciales consumidores. Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 30% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptaran las estrategias propuestas; del mismo modo el 44 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptara las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b*Interpretación de los componentes del benchmarking interno.*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
30%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	30%	REGULAR ESFUERZO	0,30
44%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	74%	MAYOR ESFUERZO	0,74

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el benchmarking interno.

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Chu y Neira (2017), manifiestan que el proceso de benchmarking inicia en casa, el benchmarking interno se perciben en la existencia de una brecha entre los distintos procesos de trabajo en una empresa, algunas destacan frente a otras por ser más eficientes o efectivas. El objetivo principal de esta teoría, es identificar los estándares de crecimiento interno de una organización.	
	IMPLEMENTACIÓN DE REDES SOCIALES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
30%	1. Recopilar información idónea de los procesos de fabricación, misión, visión, valores y productos de la organización.	Fotos, base de datos y videos.
INDIFETENTE	2. Crear las diferentes plataformas de comunicación (Facebook, Sitio Web, Instagram, Twitter y WhatsApp)	Interfaz virtual
	3. Actualizar contenidos adecuados, sobre las diferentes promociones y productos de la empresa.	Fotos, videos y activaciones.
	CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE MARKETING	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
30% + 44%	1. Establecer los puestos en el área o departamento de marketing.	Informe profesional por puesto.
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Iniciar el proceso de reclutamiento y selección.	Análisis de cada perfil o participante para el puesto.
	3. Capacitar a los nuevos colaboradores.	Examen pre y post capacitación.
	4. Crear una serie de estrategias de ventas, posicionamiento y proyecciones del área.	Proyección de ventas mensual y anual.
26 % DE ACUERDO	ALIADOS	

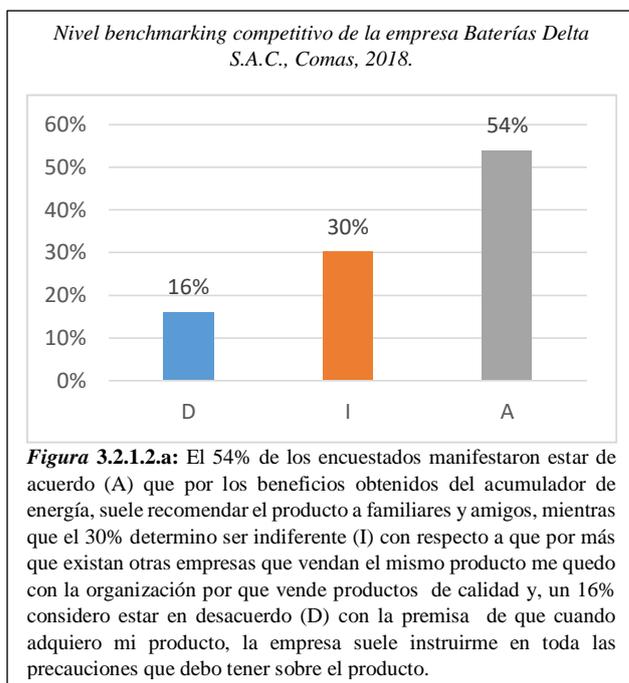
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel benchmarking competitivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
BENCHMARKING COMPETITIVO	25 16%	47 30%	84 54%	156 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se percibe que el 54% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. manifiesta estar conforme con los beneficios que obtiene del acumulador de energía, además suele recomendar el producto a sus familiares. Según Chu y Neira (2017), nos mencionan que el benchmarking competitivo implica la determinación de productos, servicios y procesos de trabajo nuestros competidores directos. La

principal tarea del benchmarking competitivo es determinar información necesaria de los productos procesos y los resultados comerciales de sus competidores directos y relacionarlos en su empresa. Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 30% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptaran las estrategias propuestas; del mismo modo el 16 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptara las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.1.2.b

Interpretación de los componentes del benchmarking competitivo.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
30%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	30%	REGULAR ESFUERZO	0,30
16%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	46%	MAYOR ESFUERZO	0,46

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el benchmarking competitivo.

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Chu y Neira (2017), nos mencionan que el benchmarking competitivo implica la determinación de productos, servicios y procesos de trabajo nuestros competidores directos. La principal tarea del benchmarking competitivo es determinar información necesaria de los productos procesos y los resultados comerciales de sus competidores directos y relacionarlos en su empresa.	
	REALIZAR CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
30%	1. Recopilar información de la fabricación, etapa y procesos de nuestros productos.	Fotos y base de datos.
	2. Crear un video promocional donde muestres la calidad de nuestra batería de plomo- acido.	Video
INDIFETENTE	3. Actualizar contenidos acorde a los nuevos modelos y tecnología que se utiliza.	Fotos, videos y plan de mejora.
	INTRUIR A NUESTROS CLENTES CON RESPECTO A EL MANEJO DEL PRODUCTO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
30% + 16%	1. Recopilar información del manejo adecuado de este tipo de producto y sobre el mantenimiento idóneo de la misma.	Informe profesional de cada proceso y paso.
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Instruir a nuestros clientes y consumidores a una capacitación y entrega de folletos sobre el tema.	Examen pre y post capacitación.
	3. Actualizar la data y pasos sobre el manejo del acumulador eléctrico paulatinamente con material didáctico y sencillo.	Informe mensual del tema.
54%	ALIADOS	
DE ACUERDO		

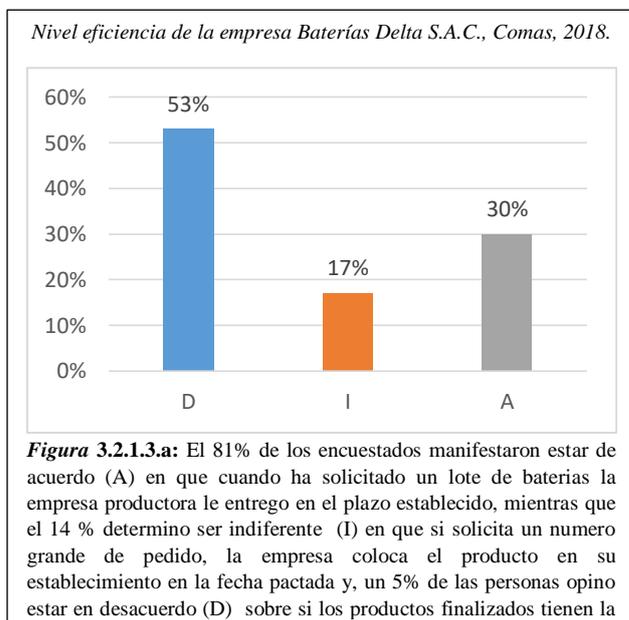
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
EFICIENCIA	62 53%	20 17%	35 30%	117 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se percibe que el 53% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. no recibe los productos en dos etapas. Según Altamirano y Carrillo (como se citó en Lujan, 2017), la eficiencia es la adecuada e idónea utilización de los recursos, mediante un reducido costo económico con el fin de crear un producto aceptable por el público. La eficiencia permite percibir el correcto uso de los

recursos y cumplimientos de nuestras tarea en dos directrices: la primera cómo se maneja la cantidad de productos utilizados y la cantidad de productos planificados o programados; la segunda, el grado en que se utiliza los recursos que son transformados en el producto. Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 17% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptarían las estrategias propuestas; del mismo modo el 53 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptarían las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.1.3.b

Interpretación de los componentes de la eficiencia.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
17%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	17%	REGULAR ESFUERZO	0,17
53%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	70%	MAYOR ESFUERZO	0,70

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la eficiencia.

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Altamirano y Carrillo (como se citó en Lujan, 2017), la eficiencia es la adecuada e idónea utilización de los recursos, mediante un reducido costo económico con el fin de crear un producto aceptable por el público. La eficiencia permite percibir el correcto uso de los recursos y cumplimientos de nuestra tarea.	
INCREMENTAR EL TIEMPO DE GARANTÍA POR PRODUCTO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
17%	1. Establecer el tiempo idóneo para la garantía por producto.	Análisis estadístico, base de datos.
INDIFETENTE	2. Informar a los consumidores y clientes de las nuevas medidas, buscando un incremento en las ventas.	Folletos, fecha de garantía.
	3. Modificar el tiempo de la garantía con respecto al número de compras.	Análisis sobre el consumo por producto (venta).
ESATABLECEER PROCESOS IDONEOS DE ENVIO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
17% + 53%	1. Pre diseñar un tiempo y modo de envío por cantidades de venta.	Análisis estadístico.
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Crear alianzas estrategias con empresas de transporte, para los envíos de provincia.	Contratos.
	3. Controlar el número y vía de envío semanales, mensuales y anuales.	Análisis estadístico.
30 % DE ACUERDO	ALIADOS	

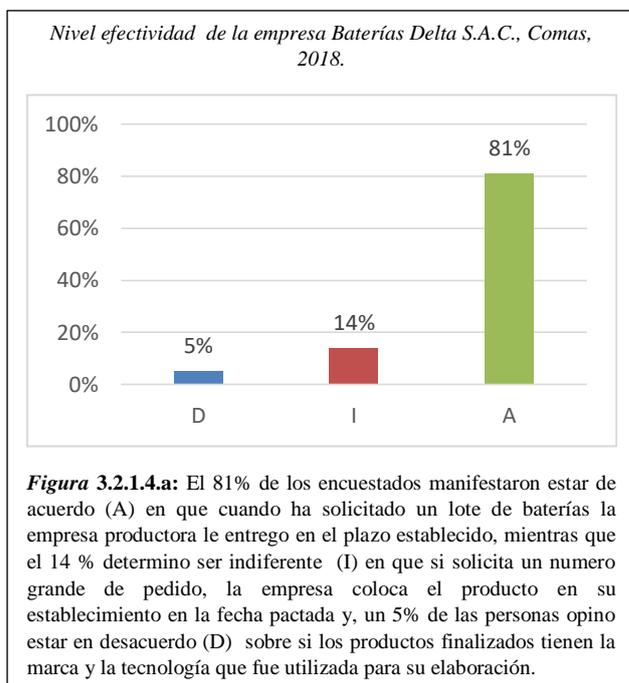
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
EFFECTIVIDAD	6 5%	16 14%	94 81%	116 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se establece que el 81% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. reconoce que la organización cumple los plazos de envío. Según Cherres (2017), manifiesta que una organización alcanza la efectividad cuando logra la ejecución de sus objetivos previamente establecidos en un tiempo idóneo. Este término es la correlación entre nuestros resultados y los resultados anteriormente establecidos,

permitiéndonos observar el grado de ejecución de las tareas que se han planificado (cantidades, número de clientes, numero de órdenes de compra, etc.). Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 14% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptaran las estrategias propuestas; del mismo modo el 5 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptara las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes del benchmarking interno.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
14%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	14% REGULAR ESFUERZO	0,14
5%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	19% MAYOR ESFUERZO	0,19

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.4.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la efectividad.*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Cherres (2017), manifiesta que una organización alcanza la efectividad cuando logra la ejecución de sus objetivos previamente establecidos en un tiempo idóneo. Este término es la correlación entre nuestros resultados y los resultados anteriormente establecidos, permitiéndonos observar el grado de ejecución de las tareas que se han planificado.	
	INSTALACIÓN DE NUEVOS STICKERS EN EL PRODUCTO, CORRESPONDIENTE A LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
14%	1. Recopilar información del número de stickers, el formato, tamaño y especificaciones técnicas.	Fotos, y base de datos.
INDIFETENTE	2. Cotizar a diferentes proveedores.	Cotización.
	3. Instalación de los nuevos stickers en todos nuestros acumuladores de energía, cumpliendo las especificaciones técnicas.	Fotos y stickers.
	INSTALACIÓN DE NUEVAS MÁQUINAS DE PRODUCCIÓN.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
14% + 5%	1. Recopilar información del número de máquinas y el tipo que se necesita en la organización.	Fotos y base de datos.
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Cotizar a diferentes proveedores.	Cotización.
	3. Realizar mantenimientos preventivos a toda la planta, paulatinamente sin afectar el desarrollo de la producción. .	Fotos y base de datos.
81 % DE ACUERDO	ALIADOS	

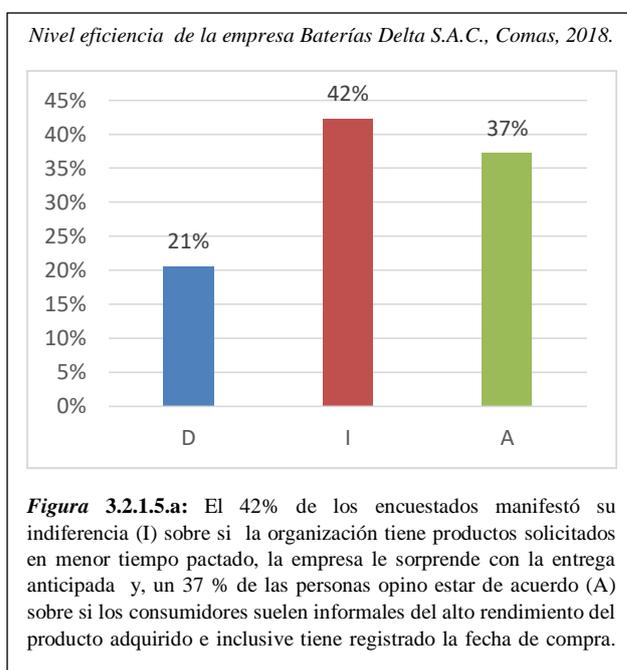
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
EFICACIA	16 21%	33 42%	29 37%	78 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se percibe que el 42% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. manifestó ser indiferente a la entrega de baterías en un tiempo menor a lo establecido. Según Chiavenato (como se citó en Barture, 2017), sostiene que la eficacia es conseguir el logro de los resultados, mediante una serie de herramientas administrativas logrando un correcto desempeño de la productividad. Las organizaciones no solo deben prever

la efectividad y eficiencia de sus productos o servicios, puesto que el reconocimiento de nuestros consumidores es esencial para la supervivencia de la organización en un mercado muy competitivo. No basta con fabricar el número más elevados de productos en un tiempo menor, puesto que sin calidad no se obtendrá la aceptación necesaria por parte de nuestros clientes. Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 42% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptaran las estrategias propuestas; del mismo modo el 21 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptara las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes del benchmarking interno.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
42%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	42%	REGULAR ESFUERZO	0,42
21%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	63%	MAYOR ESFUERZO	0,63

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.5.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la eficacia.

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Según Chiavenato (como se citó en Barture, 2017), sostiene que la eficacia es conseguir el logro de los resultados, mediante una serie de herramientas administrativas logrando un correcto desempeño de la productividad. Las organizaciones no solo deben prever la efectividad y eficiencia de sus productos o servicios, puesto que el reconocimiento de nuestros consumidores es esencial para la supervivencia de la organización en un mercado muy competitivo.	
	CREAR UN CRONOGRAMA DE ENVÍO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
42%	1. Recopilar información idónea de las ventas y pedidos más frecuentes.	Base de datos, lista de ventas.
INDIFETENTE	2. Establecer un orden de los clientes más frecuentes y enviar su lote en un menor tiempo.	Base de datos, lista de clientes.
	3. Crear rutas de envío, de acuerdo a el distrito y el tiempo de envío.	Base de datos, lista de rutas.
	IMPLEMENTAR UN STOCK COMO CONTINGENCIA DE LOS PRODUCTOS MÁS SOLICITADOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
42% + 21%	1. Tener un listado de la producción diaria y la proyectada de la semana.	Lista de producción.
INDIFERENTE + DESACUERDO	2. Establecer un ambiente idóneo para el almacenamiento de las baterías.	Espacio físico, fotos.
	3. Utilizar el stock de contingencia si la ocasión la amerita.	Nº de baterías en el stock.
37 %	ALIADOS	
DE ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

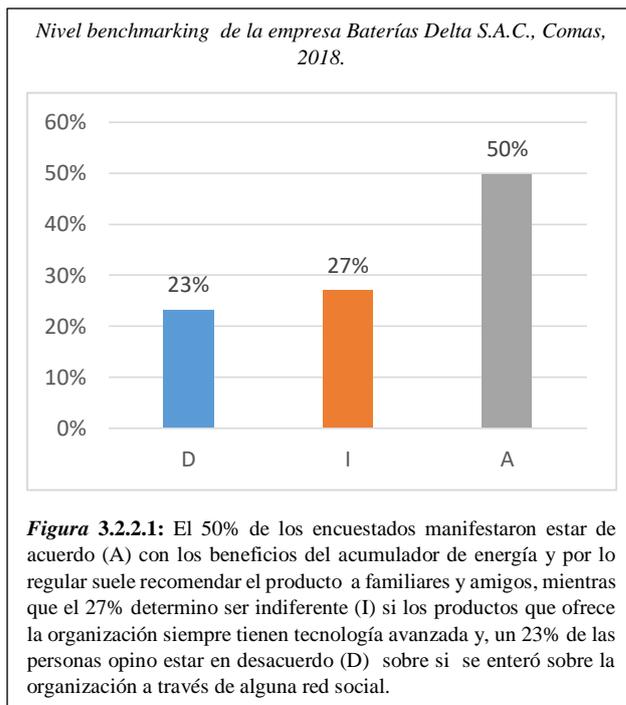
3.2.2. Resultado por variables

Tabla 3.2.2.1.

Nivel benchmarking de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
BENCHMARKING	63 23%	73 27%	135 50%	271 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se establece que el 50% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. suele recomendar el producto a sus familiares y amigos, debido a sus beneficios. Según Achig y Viracocha (2017), nos mencionan que el término proviene del dialecto británico que traducido al español se refiere al análisis técnico competitivo, dicho término permite evaluar continuamente los productos y servicios que se encuentran posicionados en la mente de los consumidores, es de suma importancia

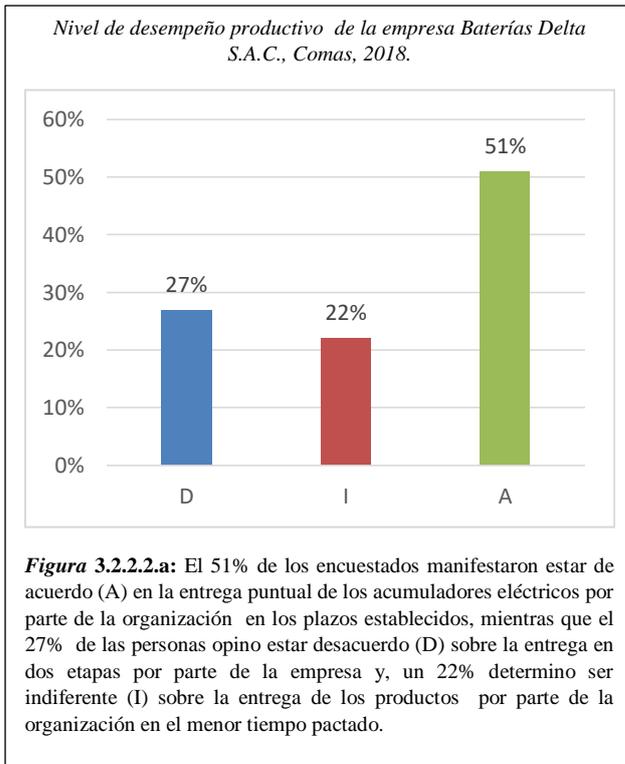
conocer los métodos o técnicas que utilizan nuestra competencia y mediante este análisis crear una serie de estrategias. Además se busca llegar a un 100 % de clientes de acuerdo con la directriz. Para mediano plazo el 27% de nuestros clientes que se encuentran indiferentes aceptarán las estrategias propuestas; del mismo modo el 23 % de los encuestados que se encuentran en desacuerdo, aceptará las estrategias en largo plazo.

Tabla 3.2.2.2.

Nivel de desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas, 2018.

ÍTEMS	D	I	A	TOTAL
DESEMPEÑO PRODUCTIVO	84 27%	69 22%	159 51%	312 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se establece que el 51% de los clientes de la empresa Baterías Delta S.A.C. está conforme con el tiempo de entrega de los productos, debido a que se realiza en el plazo indicado. Según Medina, Gonzales y Restrepo (2014), nos mencionan que el desempeño productivo depende de las condiciones naturales o ambientales y manejo de los suministros o materia prima que es utilizada para elaborar un producto específico mediante una adecuada selección. La clave es realizar alianzas estratégicas con proveedores de calidad. Además se busca llegar a un 100

% de clientes de acuerdo con la directriz.

3.2.3. Resultado de las medias descriptivas

A continuación en la tabla 3.2.3.1 se determinara los promedios, desviación estándar y el coeficiente de variabilidad de cada dimensión.

Tabla 3.2.3.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente de variabilidad
Benchmarking	Benchmarking interno	0.53	2.13	0.26
	Benchmarking competitivo	0.53	2.38	0.25
Desempeño productivo	Eficiencia	0.59	1.77	0.35
	Efectividad	0.60	2.68	0.23
	Eficacia	0.63	2.17	0.30

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación entre Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Ho: No existe relación entre Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H1: Si existe relación entre Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

A continuación, se presentara una tabla correspondiente a los valores del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 3.2.4.1.1

Cuadro de coeficientes de correlación Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón, (2014).

Prueba de hipótesis

H0: $R = 0$; V1 no está relacionada con la V2

H1: $R > 0$; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H0

b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H0

Tabla 3.2.4.1.2*Correlación de las variables*

			Benchmarking	Desempeño productivo
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	0.959**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño productivo	N	39	
		Coeficiente de correlación	0.959**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N		39

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de la hipótesis general, se observa el valor de 0.959, asumiendo el significado de correlación positiva perfecta entre la variable benchmarking y la variable desempeño productivo de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00, que es menor a 0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera; por lo tanto se demuestra en la investigación que si existe relación entre benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

3.2.4.2. Prueba de las hipótesis específicas

H1: Existe relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Ho: No existe relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H1: Si existe relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Tabla 3.2.4.2.1

Correlación de la primera hipótesis específica

			Benchmarking	Eficacia
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000	0.860**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	39	39
	Eficacia	Coefficiente de correlación	0.860**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	39	39

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 3.2.4.2.1 del coeficiente de correlación de la primera hipótesis específica, se observa el valor de 0.860, asumiendo el significado de correlación positiva muy fuerte entre la variable benchmarking y la dimensión de eficiencia de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00, que es menor a 0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera; por lo tanto se demuestra en la investigación que si existe relación entre benchmarking y eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H2: Existe relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Ho: No existe relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H1: Si existe relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Tabla 3.2.4.2.2

Correlación de la segunda hipótesis específica

			Benchmarking	Efectividad
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000	0.727**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	39	39
	Efectividad	Coefficiente de correlación	0.727**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	39	39

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 3.2.4.3.1 del coeficiente de correlación de la primera hipótesis específica, se observa el valor de 0.727, asumiendo el significado de correlación positiva considerable entre la variable benchmarking y la dimensión de efectividad de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00, que es menor a 0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera; por lo tanto se demuestra en la investigación que si existe relación entre benchmarking y efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H3: Existe relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Ho: No existe relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

H1: Si existe relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Tabla 3.2.4.2.3

Correlación de la tercera hipótesis específica

			Benchmarking	Eficacia
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000	0.902**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	39	39
	Eficacia	Coefficiente de correlación	0.902**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	39	39

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta.

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 3.2.4.4.1 del coeficiente de correlación de la primera hipótesis específica, se observa el valor de 0.902, asumiendo el significado de correlación positiva muy fuerte entre la variable benchmarking y la dimensión de eficacia de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00, que es menor a 0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) como verdadera; por lo tanto se demuestra en la investigación que si existe relación entre benchmarking y eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a un minucioso trabajo de investigación, se llegó a determinar lo siguiente: con respecto al tema central y los específicos.

Se tuvo como objetivo general determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.959; lo cual indica que es una relación positiva perfecta

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva perfecta entre el benchmarking y el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Asimismo según Estrada (2017), en su tesis de post grado titulada “Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017”. Estableció como objetivo determinar qué relación existe entre la planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado en el Perú. El método de la investigación científica fue cuantitativa de diseño no experimental. El autor utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta compuesta por 22 preguntas. Se coincide con la conclusión de la tesis de Estrada, debido a que el desempeño productivo se relaciona con el potencial humano, en nuestra investigación se refleja por eficiencia en los tiempos de entrega y calidad de la producción.

Además la teoría Robert C. Camp. Domínguez (2015), menciona que la teoría de Robert C. Camp correspondiente al metodología de benchmarking la cual inicialmente fue propuesta en la empresa Xerox, es un proceso de cinco fases, que comprende el proceso de planeación, análisis, integración, acción y finaliza en la madurez. La metodología de Robert Camp, tiene el mismo número de etapas que nuestro autor anterior, pero menciona a detalle cada una de las mismas. Esta enfatización nos permite una mejor comprensión para nuestra investigación.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, variable y dimensión poseen una correlación de 0.860, lo cual indica que es una correlación positiva muy fuerte.

Por lo tanto se acepta la primera hipótesis específica de investigación indicando que existe relación positiva muy fuerte entre el benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018, por ende el objetivo específico queda demostrado.

Asimismo según Vargas (2017), en su tesis de pre grado “Evaluación del impacto de medidas de eficiencia energética en edificación desde la perspectiva de la productividad”, tuvo como objetivo principal evaluar el impacto que tiene en la productividad la utilización de medidas de eficiencia energética en la etapa de construcción de un edificio habitacional. La metodología de la investigación está dividida en 6 etapas, revisión de antecedentes, elección de medidas de eficiencia energética, elección de indicadores de productividad, recopilación de datos, procesamiento de datos y análisis de datos. El investigador pudo concluir en que implementar medidas de eficiencia energética produce una mejora en la productividad de una obra de construcción, esto se ve reflejado en este trabajo en el estudio de la tarea de des carchado de muros y hormigonado. Se coincide con la conclusión de la tesis de Vargas, debido a que las organizaciones deben implementar medidas de eficiencia energética para incrementar una mejora en la productividad.

Se tuvo como segundo objetivo específico determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable y dimensión poseen una correlación de 0.727, lo cual indica que es una correlación positiva considerable.

Por lo tanto se acepta la segunda hipótesis específica de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018, por ende el objetivo específico queda demostrado.

Asimismo según Fiestas (2017), en su tesis de pre grado “Implementación de indicadores claves de desempeño para mejorar la productividad en el centro de innovación productiva y transferencia tecnológica agroindustrial - Ica, 2017”. Sostuvo como objetivo definir la puesta en función de los Indicadores claves de desempeño para mejorar la producción en el Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica Agroindustrial – Ica. La metodología aplicada fue la investigación aplicada de tipo descriptiva y explicativa con un diseño pre-experimental, pre prueba y post prueba. La población estuvo constituida por 5 informes de desempeño mensual en las cuales se utilizó las técnicas de observación y entrevista para la obtención de los resultados. En la que se muestra la relación de medias de Productividades, se obtuvo 0.5576 en la media antes y un 0.6852 en la media de productividades después, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del examinador, en la que queda demostrado que la implementación de la variable mejora la producción del Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica Agroindustrial – Ica. El autor sostuvo que por medio de la investigación se contrastó la hipótesis alternativa y se sostuvo que la implementación de los indicadores nos muestra una diferencia en los índices del 0.1276. Se coincide con la conclusión de la tesis de Fiestas, debido a que las empresas deben implementar indicadores de productividad entre ellos la efectividad con el fin de controlar el desarrollo del mismo en un tiempo idóneo.

V. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis, permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

Primera:

Se concluye que existe relación entre el benchmarking y el desempeño productivo; debido a que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada fue de 0.000 respectivamente, la misma que es menor a la significancia del trabajo de un 0.05. Además se determinó mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de 0.959 confirmando que existe una correlación positiva perfecta entre ambas variables.

Segunda:

Se concluye que existe relación entre el benchmarking y la eficiencia; debido a que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada fue de 0.000 respectivamente, la misma que es menor a la significancia del trabajo de un 0.05. Además se determinó mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de 0.860 confirmando que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable y la dimensión.

Tercera:

Se concluye que existe relación entre el benchmarking y la efectividad; debido a que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada fue de 0.000 respectivamente, la misma que es menor a la significancia del trabajo de un 0.05. Además se determinó mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de 0.727 confirmando que existe una correlación positiva entre la variable y la dimensión.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la investigación se plantearon las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar el desarrollo de la empresa Baterías Delta S.A.C., además permitirá enriquecer las futuras investigaciones académicas.

Primera:

Se recomienda realizar una serie de activaciones temas de promoción y además crear redes sociales para la organización, puesto que actualmente el único medio de publicidad se realiza de boca en boca. Esta recomendación permitirá un realce de nuestra marca y nos convertirá en una organización flexible que está dispuesta al cambio.

Segunda:

Se recomienda incrementar el tiempo de garantía para nuestros acumuladores eléctricos con el fin de persuadir a nuestros clientes, debido a que colocar un mayor tiempo indica una mayor calidad de fabricación y rendimiento del producto.

Tercera:

Se recomienda instalar una serie de stickers, en donde se evidencien la fecha correcta de fabricación, fecha de vencimiento, tecnología utilizada y especificaciones donde se estipule el correcto uso del acumulador de energía. Este punto permitirá cumplir una concordancia de calidad frente a nuestro producto.

Cuarta:

Se recomienda crear un stock de contingencia para reducir los tiempos de espera en cada envío. Este punto se relaciona directamente con la satisfacción del cliente, puesto que a un menor tiempo de espera en cada venta y envío, el cliente estará contento con nuestra organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, A. y Linares, C. (Enero-Junio, 2013). Eficacia y eficiencia de las decisiones en entornos sistémicos complejos. *Industrial Data*, 16 (1), 118-121.
- Achig, D. y Viracocha, W. (2017). Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga. (Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3860/1/T-UTC-0401.pdf>
- Ayaviri, V. y Zamora, G. (mayo, 2016). Medición de la eficiencia en las Universidades. Una propuesta metodológica. *Perspectivas*, (37), 7 – 22.
- Barture, N. (2017). Influencia del proceso de selección de personal en la eficacia de la empresa inversiones Mega visión S.A.C., La Victoria, 2017. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3068/Barturen_FNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson.
- Catillo, M. (11 de setiembre de 2017). Benchmarking [mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2017/09/benchmarking.html>
- Ccoyo, M. (2016). Mejoramiento de la productividad para una reducción de los desperdicios de materiales de un proyecto de edificaciones en San Borja en el 2016. (Tesis de Ingeniería, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21410/Ccoyllo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cejudo, J. (Agosto, 2017). Competencias profesionales y competencias emocionales en orientadores escolares. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21 (3), 39-370.
- Cherres, C. (2017). El Empowerment y su relación con la efectividad organizacional en instituciones educativas privadas de San Martín de Porres, 2017. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17132/Cherres_CCF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chu, Y., & Neira, R. (2017). Benchmarking competitivo: análisis de empresas líderes de servicios de seguridad en el área de recursos humanos con corporación Watcham Trujillo 2017. (Tesis de pre grado, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12373/Chu%20Puertas%20Yuri%20Santiago%20-%20Neira%20Garcia%20Roxana%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, G. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Empresa I MABRI FILMS AND SERVICE, Lince, 2018. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20732/Diaz_BGK.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Díaz, J. (2017). La metodología justo a tiempo y su relación con la productividad en la Empresa Ransa Comercial S.A.C. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12358/D%C3%ADAZ_SJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2013). Los niveles de desempeño en un proceso de evaluación. UNESCO. Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/es/santiago/press-room/newsletters/newsletter-laboratory-for-assessment-of-the-quality-of-education-ilece/n16/06/>

Domínguez, R. (2015). Plan estratégico con enfoque en marketing sensorial olfativo y táctil para el centro comercial premier el limonar. (Tesis de pre grado, Universidad Autónoma del Occidente). Recuperado de: <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8006/3/T06353.pdf>

Estrada, J. (2017). Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017. (Tesis de post grado, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2358/ESTRADA%20BALDE%20C3%93N%20%20JORGE%20%20ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Farías, P. (Enero – Marzo, 2015). La efectividad de la publicidad oposicional. *Estudios Gerenciales*, 31 (84), 3-7.
- Fiestas, R. (2017). Implementación de indicadores claves de desempeño para mejorar la productividad en el centro de innovación productiva y transferencia tecnológica agroindustrial - Ica, 2017. (Tesis de Ingeniería, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1505/Fiestas_ARF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, K. y Ramos, E. (2013) Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios. (Tesis Pre grado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4498/RAMOS_KAREN_Y_FLORES_ENRIQUE_INVENTARIOS_VIDRIOS_ALUMINIOS.pdf?sequence=1
- Ganga, F., Piñones, M. y Valderrama, C. (Junio - Noviembre 2014). Innovaciones teóricas en Administración: una sinóptica mirada diacrónica. *Prisma Social*, 688-707.
- Hernández, C. y Cano, M, (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, 31 – 42.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). México: McGraw-Hill
- Ibáñez J. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminología. Madrid, DYKINSON.
- Izar, J., Ynzunza, C. y Zermeño, E. (Octubre – Diciembre, 2015). Cálculo del punto de reorden cuando el tiempo de entrega y la demanda están correlacionados. *Contaduría y Administración*, 60 (4), 864-873
- Londoño, S., Arredondo, Y. y Valencia, M. (Enero – Junio, 2018). Modelos estadísticos sobre la eficacia del marketing digital, *Revista EAN*, (84), 167-186.

- Lozada, J. (2014). Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Revista *CienciAmérica*, 3 (1), 47 - 50.
- Lujan, G. (2017). Seguridad y salud ocupacional y la eficiencia de los trabajadores del área de operaciones de Kaizen Group S.A.C. Cercado de Lima – 2017. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22337>
- Maldonado, K. (2015). El Benchmarking y su relación con la calidad de servicio en la empresa Orkunia S.A.C., San isidro, Lima, Perú, año 2015. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21407/Maldonado_NKG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, Q. (Julio – Noviembre, 2017). Efectividad de un programa tutorial en la autorregulación del comportamiento de los alumnos de educación secundaria de un colegio privado confesional. *Apuntes Universitarios*, 7 (2), 1– 11.
- Marciniak, R, (2017). El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca. *EDUCAR*, 53 (1), 171-207.
- Medina, M., Gonzales, A., y Restrepo, O. (Setiembre – Diciembre, 2014). Desempeño productivo de pollos de engorde suplementados con biomasa de *saccharomyces cerevisiae* derivada de la fermentación de residuos de banano. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*. 61 (3), 270-283.
- Mendoza, J. (2018). Desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa Molinos Figueroa E.I.R.L, Puente Piedra, Lima, 2018. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19557/Mendoza_RJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, J. (2018). Los costos y su relación con la producción de mandarinas, irrigación santa rosa, la villa, distrito de Sayan-Huacho, 2018. Tesis de Ingeniería, Universidad César Vallejo). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20007/Molina_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Monteros, A., Sumba, E. y Salvador, S. (2014). Productividad agrícola en el Ecuador. Dirección de Análisis y Procesamiento de la Información, Coordinación General del Sistema de Información Nacional. Recuperado de: http://sinagap.agricultura.gob.ec/pdf/estudios_agroeconomicos/indice_productividad.pdf
- Mondragón, M. (Enero a Diciembre, 2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 1.8 (1): 98-104.
- Navarro, D. y Balanta, N. (Julio – Setiembre, 2013). Los nexos de hoy en las tecnologías. *Tecnura*, 17 (37), 8 - 9.
- Nemur, L. (2016). Productividad: Consejos y Atajos de Producción para personas ocupadas. Londres: Babelcube Inc.
- Noreña, A., Alcaraz, Noemi, Rojas, Juan y Rebolledo, Dinora. (Diciembre, 2013). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12 (3), 263 - 274.
- Ortega, J. y Yossa, M. (2014). Desempeño productivo del coporo con dietas isotópicas Orinoquia. *Universidad de Los Llanos Meta*, 18 (2), 278-285.
- Parada, Y. (2013). Sistema hipermedial como herramienta de apoyo al intercambio de información. *Revista Multidisciplinaria Dialógica*, 10 (2), 73 - 93.
- Piedad, A., Valencia, L. y Arredo, M. (enero-junio, 2015). Evaluación de la eficacia de un producto despigmentante en gel en voluntarios diagnosticados con melasma. *Revista CES Medicina*, 29 (1), 7-21.
- Porcel, R. (2017). Aplicación del ciclo de Deming para mejorar el cumplimiento de los estándares de trabajo en la ejecución de obras eléctricas en una empresa de servicios eléctricos lima – 2017. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21926/Porcel_MRV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reynaga, J. (2015). El Método Estadístico. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.unamenlinea.unam.mx/recurso/83050-el-metodo-estadistico>
- Rojas, K. (2016). Libro Inteligencia comercial aplicada a los negocios internacionales. Lima. Macro.
- Sampieri, R., Fernández, E. y Batista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- San Miguel, P. (2014). Calidad. Español 2da edición, PARANINFO, Madrid, España.
- Sánchez M., Parra, G, y Udi, S. (julio-diciembre, 2014). Benchmarking de la sustentabilidad de empresas: una propuesta basada en el Análisis Envolvente de Datos. *Trayectorias*, 16 (39), 19 - 35.
- Silva, K. (2016). Análisis de la eficacia y eficiencia del gasto para medir el cumplimiento de metas presupuestales de la dirección ejecutiva de medicamentos, insumos y drogas- Cajamarca 2016. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10150/silva_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. (7.^a ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vargas, P. (2017). Evaluación del impacto de medidas de eficiencia energética en edificación desde la perspectiva de la productividad. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Chile). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148986/Evaluacion-del-impacto-de-medidas-de-eficiencia-energetica-en-edificacion-desde-la-perspectiva-de-la-productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villacorta, F. (2017). Diseño del Trabajo y Gestión de la Productividad en el área de conexiones de la empresa Cobra Instalaciones y Servicio S.A del Cono Norte, 2017. Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21666/Villacorta_SFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXO

Anexo A: Consentimiento autorizado, firmado por el gerente general y contador de la empresa Baterías Delta S.A.C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El autor: Harold Davis Príncipe Bravo, de la Universidad César Vallejo – Lima Norte; cuyo objetivo de estudio es: Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, en el cual tiene que responder una serie de preguntas orientadas al funcionamiento de la empresa Baterías Delta S.A.C. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Bernabe Veramendi Medina, con DNI N° 10453441 Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Harold Davis Príncipe Bravo cuyo teléfono es: 958 944 092.

Bernabe Veramendi Medina

Nombre del Participante


Bernabe Veramendi Medina
GERENTE GENERAL
BATERIAS DELTA S.A.C.
DNI: 10453441

Firma del Participante

07/11/2018

Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El autor: Harold Davis Príncipe Bravo, de la Universidad César Vallejo – Lima Norte; cuyo objetivo de estudio es: Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, en el cual tiene que responder una serie de preguntas orientadas al funcionamiento de la empresa Baterías Delta S.A.C. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. (Si corresponde) La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Miguel Palacios Hinostraza, con DNI N°45425809 Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Harold Davis Príncipe Bravo cuyo teléfono es: 958 944 092.

Miguel Palacios Hinostraza

Nombre del Participante



Firma del Participante

07/11/2018

Fecha

Anexo B: Cuestionario y validación de instrumento.

“Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018”

OBJETIVO: Determinar la relación entre el Benchmarking y el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO
1	2	3

Ítem	Pregunta	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	En su opinión, considera que el producto que ofrece la empresa es de calidad.			
2	Conoce la organización porque se enteró a través de las redes sociales.			
3	Cuando viene a adquirir un acumulador de energía, lo realiza en esta empresa porque tiene un mayor tiempo de duración.			
4	Por los beneficios obtenidos del acumulador de energía, suele recomendar el producto a familiares y amigos.			
5	Por más que existan otras empresas que vendan el mismo producto me quedo con la organización por que vende productos de calidad.			
6	Los productos que ofrece la organización siempre están con tecnología de avanzada.			
7	Cuando adquiero mi producto, la empresa suele instruirme en toda las precauciones que debo tener sobre el producto.			
8	Ha tenido quejas de los consumidores sobre el rendimiento de la batería adquirida.			
9	La empresa vende acumuladores eléctricos bien elaborados y por lo tanto no requiere un cambio del producto.			
10	La empresa suele entregar los pedidos solicitados en dos etapas.			
11	Cuando ha solicitado un lote de baterías la empresa productora le entrego en el plazo establecido.			
12	Los productos finalizados tienen la marca y la tecnología que fue utilizada para su elaboración.			
13	Si solicita un número grande de pedido, la empresa coloca el producto en su establecimiento en la fecha pactada.			
14	Los consumidores suelen informarle del alto rendimiento del producto adquirido e inclusive tiene registrado la fecha de compra.			
15	Cuando la organización tiene los productos solicitados en el menor tiempo pactado, la empresa le sorprende con la entrega anticipada.			

Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador : Príncipe Bravo, Harold Davis							
Apellidos y nombres del experto : <i>Dr. Tantalean Tapia, Evan O.</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
BENCHMARKING	BENCHMARKING INTERNO	TÉCNICA DE GESTIÓN	En su opinión, considera que el producto que ofrece la empresa es de calidad.	1. DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. DE ACUERDO	<input checked="" type="checkbox"/>		
		NIVEL DE DESEMPEÑO DE PROCESOS	Conoce la organización porque se enteró a través de las redes sociales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		GRADO DE EFICIENCIA	Cuando viene a adquirir un acumulador de energía, lo realiza en esta empresa porque tiene un mayor tiempo de duración.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	BENCHMARKING COMPETITIVO	ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES	Por los beneficios obtenidos del acumulador de energía, suele recomendar el producto a familiares y amigos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		NÚMERO DE EMPRESAS COMPETIDORAS	Por más que existan otras empresas que vendan el mismo producto me quedo con la organización por que vende productos de calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		NIVEL DE TECNOLOGÍA	Los productos que ofrece la organización siempre están con tecnología de avanzada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INTELIGENCIA COMERCIAL	Cuando adquiero mi producto, la empresa suele instruirme en toda las precauciones que debo tener sobre el producto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO PRODUCTIVO	EFICIENCIA	RE TRABAJO	Ha tenido quejas de los consumidores sobre el rendimiento de la batería adquirida.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DESPERDICIOS EN PRODUCCIÓN	La empresa vende acumuladores eléctricos bien elaborados y por lo tanto no requiere un cambio de la batería.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		INVENTARIOS EN PROCESO	La empresa suele entregar los pedidos solicitados en dos etapas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFECTIVIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE PRODUCCIÓN	Cuando ha solicitado un lote de baterías la empresa productora le entrego en el plazo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONCORDANCIA DE LA CALIDAD	Los productos finalizados tienen la marca y la tecnología que fue utilizada para su elaboración.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA	Si solicita un número grande de pedido, la empresa coloca el producto en su establecimiento en la fecha pactada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFICACIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Los consumidores suelen informarle del alto rendimiento del producto adquirido e inclusive tiene registrado la fecha de compra.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS	Cuando la organización tiene los productos solicitados en el menor tiempo pactado, la empresa le sorprende con la entrega anticipada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firmas del experto:			Fecha:				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador : Príncipe Bravo, Harold Davis							
Apellidos y nombres del experto : <i>ALVA ARCE, Rosal César</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONE S/ SUGERENCIAS
BENCHMARKING	BENCHMARKING INTERNO	TÉCNICA DE GESTIÓN	En su opinión, considera que el producto que ofrece la empresa es de calidad.	1. DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. DE ACUERDO	/		
		NIVEL DE DESEMPEÑO DE PROCESOS	Conoce la organización porque se enteró a través de las redes sociales.		/		
		GRADO DE EFICIENCIA	Cuando viene a adquirir un acumulador de energía, lo realiza en esta empresa porque tiene un mayor tiempo de duración.		/		
	BENCHMARKING COMPETITIVO	ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES	Por los beneficios obtenidos del acumulador de energía, suele recomendar el producto a familiares y amigos.		/		
		NÚMERO DE EMPRESAS COMPETIDORAS	Por más que existan otras empresas que vendan el mismo producto me quedo con la organización por que vende productos de calidad.		/		
		NIVEL DE TECNOLOGÍA	Los productos que ofrece la organización siempre están con tecnología de avanzada.		/		
		INTELIGENCIA COMERCIAL	Cuando adquiero mi producto, la empresa suele instruirme en toda las precauciones que debo tener sobre el producto.		/		
DESEMPEÑO PRODUCTIVO	EFICIENCIA	RE TRABAJO	Ha tenido quejas de los consumidores sobre el rendimiento de la batería adquirida.	/			
		DESPERDICIOS EN PRODUCCIÓN	La empresa vende acumuladores eléctricos bien elaborados y por lo tanto no requiere un cambio de la batería.	/			
		INVENTARIOS EN PROCESO	La empresa suele entregar los pedidos solicitados en dos etapas.	/			
	EFECTIVIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE PRODUCCIÓN	Cuando ha solicitado un lote de baterías la empresa productora le entrego en el plazo establecido.	/			
		CONCORDANCIA DE LA CALIDAD	Los productos finalizados tienen la marca y la tecnología que fue utilizada para su elaboración.	/			
		CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA	Si solicita un número grande de pedido, la empresa coloca el producto en su establecimiento en la fecha pactada.	/			
	EFICACIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Los consumidores suelen informarle del alto rendimiento del producto adquirido e inclusive tiene registrado la fecha de compra.	/			
		DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS	Cuando la organización tiene los productos solicitados en el menor tiempo pactado, la empresa le sorprende con la entrega anticipada.	/			
Firmas del experto:			Fecha: <i>16.10.2018</i>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.							
Apellidos y nombres del investigador : Príncipe Bravo, Harold Davis							
Apellidos y nombres del experto : <i>MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
BENCHMARKING	BENCHMARKING INTERNO	TÉCNICA DE GESTIÓN	En su opinión, considera que el producto que ofrece la empresa es de calidad.	1. DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. DE ACUERDO	<input checked="" type="checkbox"/>		
		NIVEL DE DESEMPEÑO DE PROCESOS	Conoce la organización porque se enteró a través de las redes sociales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		GRADO DE EFICIENCIA	Cuando viene a adquirir un acumulador de energía, lo realiza en esta empresa porque tiene un mayor tiempo de duración.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	BENCHMARKING COMPETITIVO	ESTÁNDARES ORGANIZACIONALES	Por los beneficios obtenidos del acumulador de energía, suele recomendar el producto a familiares y amigos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		NÚMERO DE EMPRESAS COMPETIDORAS	Por más que existan otras empresas que vendan el mismo producto me quedo con la organización por que vende productos de calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		NIVEL DE TECNOLOGÍA	Los productos que ofrece la organización siempre están con tecnología de avanzada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INTELIGENCIA COMERCIAL	Cuando adquiero mi producto, la empresa suele instruirme en toda las precauciones que debo tener sobre el producto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO PRODUCTIVO	EFICIENCIA	RE TRABAJO	Ha tenido quejas de los consumidores sobre el rendimiento de la batería adquirida.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DESPERDICIOS EN PRODUCCIÓN	La empresa vende acumuladores eléctricos bien elaborados y por lo tanto no requiere un cambio de la batería.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		INVENTARIOS EN PROCESO	La empresa suele entregar los pedidos solicitados en dos etapas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFECTIVIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE PRODUCCIÓN	Cuando ha solicitado un lote de baterías la empresa productora le entrego en el plazo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CONCORDANCIA DE LA CALIDAD	Los productos finalizados tienen la marca y la tecnología que fue utilizada para su elaboración.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA	Si solicita un número grande de pedido, la empresa coloca el producto en su establecimiento en la fecha pactada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFICACIA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Los consumidores suelen informarle del alto rendimiento del producto adquirido e inclusive tiene registrado la fecha de compra.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		DISMINUCIÓN DE LOS TIEMPOS	Cuando la organización tiene los productos solicitados en el menor tiempo pactado, la empresa le sorprende con la entrega anticipada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firmas del experto: <i>Mairena Fox</i>			Fecha: <i>16/10/2018</i>				

Anexo C: Matriz de Consistencia.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Operacionalización de las variables			
<p>¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?</p> <p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>¿Cuál es la relación existe entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?</p> <p>¿Qué impacto genera un plan de estrategia orientados al Benchmarking y el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018?</p>	<p>Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con el desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Determinar de qué manera el Benchmarking se relaciona con la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Proponer un plan estratégico orientado al Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p>	<p>Existe relación entre Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>Existe relación entre el Benchmarking y la eficiencia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Existe relación entre el Benchmarking y la efectividad de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Existe relación entre el Benchmarking y la eficacia de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p> <p>Existe impacto en el plan de estrategia orientados al Benchmarking y desempeño productivo de la empresa Baterías Delta S.A.C., Comas 2018.</p>	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
			Benchmarking	Benchmarking Interno	Técnica de Gestión	<p><u>Diseño de Investigación</u> No experimental.</p> <p><u>Tipo de la Investigación.</u> Aplicada.</p> <p><u>Enfoque de la Investigación</u> Cuantitativo.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u> Descriptivo correlacional.</p> <p><u>Población y Muestra</u> 39 clientes.</p> <p><u>Técnica de recolección.</u> Encuesta escrita.</p> <p><u>Instrumentó de recolección.</u> Cuestionario.</p>
				Nivel de Desempeño de Procesos		
				Grado de Eficiencia		
				Benchmarking Competitivo	Estándares Organizacionales	
					Número de Empresas Competidoras	
					Nivel de Tecnología	
			Inteligencia Comercial			
			Desempeño productivo	Eficiencia.	Re trabajo.	
					Desperdicios en producción.	
					Inventarios en proceso	
				Efectividad.	Cumplimiento de programa de producción.	
Concordancia de la calidad.						
Cumplimiento en la entrega.						
Eficacia.	Satisfacción del cliente.					
	Disminución de los tiempos.					

Anexo D: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“BENCHMARKING Y DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA BATERÍAS DELTA S.A.C., COMAS, 2018” del estudiante **HAROLD DAVIS PRINCIPE BRAVO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los Olivos, 27 de Junio del 2019




MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI:16631152

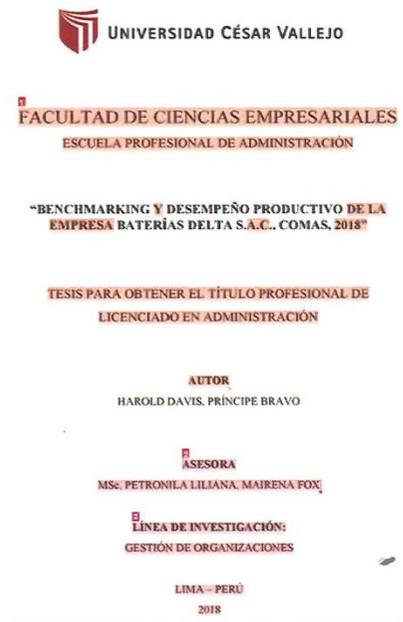
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo E: Acta de originalidad de turnitin.

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1147362271&lang=es&u=1055284503

feedback studio PRINCIPE_Turnitin_Final.docx /0 3 de 12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 "BENCHMARKING Y DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LA
 EMPRESA BATERÍAS DELTA S.A.C., COMAS, 2018"
 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 AUTOR
 HAROLD DAVIS, PRÍNCIPE BRAVO
 ASESORA
 MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
 LIMA - PERÚ
 2018



Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	14 %
2 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	7 %
3 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %
4 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
5 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
6 docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
8 antiguo.minenergia.cl <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 53 Número de palabras: 11133 Text-only Report High Resolution Apagado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr. HAROLD DAVIS, PRINCIPE BRAVO

Trabajo de Investigación titulado:

BENCHMARKING Y DESEMPEÑO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA BATERÍAS DELTA S.A.C., COMAS, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 30/11/2018

NOTA O MENCIÓN : 15

Lima, 27/ 06/ 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración