



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Benchmarking y la capacitación en la empresa D´ Valentina
S.A.C, Lima 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Acuña Perea, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-4110-2532)

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel César (orcid.org/0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi madre que me apoyó en todo momento para que pueda estudiar y cumplir mis metas. A mi familia por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi carrera universitaria y a todas esas personas que me dieron los ánimos de seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en este arduo trabajo y darme la sabiduría para poder afrontar cualquier adversidad.

Al Dr. Alva arce Rosel Cesar, por su preocupación en el desarrollo de y asesoramiento de la realización de la tesis.

A mi madre, que se empeñó por darme siempre lo mejor para mi educación y los consejos que siempre atesoraré.

A toda mi familia y amigos que me brindaron su apoyo para que pueda realizar mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV RESULTADOS	18
V DISCUSIÓN	23
VI CONCLUSIONES	27
VII RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1. Coeficientes de alfa cronbach para el instrumento	16
Tabla 2. Coeficientes de alfa cronbach para el instrumento	16
Tabla 3. Benchmarking (agrupado)	18
Tabla 4. Interno (agrupado)	34
Tabla 5. Funcional (agrupado)	34
Tabla 6. Competitivo (agrupado)	35
Tabla 7. Capacitación (agrupado)	19
Tabla 8. Plan de desarrollo (agrupado)	35
Tabla 9. Necesidades de capacitación (agrupado)	35
Tabla 10. Desarrollo de Actitudes (agrupado)	36
Tabla 11. Test de distribución de normal	36
Tabla 12. Prueba de hipótesis general	37
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 1	37
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 2	37
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 3	38

Índice de figuras

Figura 1. Rangos de fiabilidad (α)	34
Figura 2. Rangos de correlación en base al Rho de Spearman	34

Resumen

El objetivo de la tesis es determinar cómo influye el benchmarking en la capacitación de los trabajadores en la empresa D´Valentina S.A.C. 2019 todo esto con el propósito de mantenernos vigentes en un mundo globalizado y cambiante como es el siglo XXI. La presente investigación fue del de tipo aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo un nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta con un instrumento para recolectar la información que fue el cuestionario teniendo 23 preguntas de las cuales 13 pertenecieron al benchmarking y 10 para la capacitación, las cuales previamente fueron validados por 03 expertos y obtuvo una fiabilidad de Alfa de Cronbach con valores de coeficiente favorable para su aplicación. El resultado inferencial del coeficiente de correlacion de Rho de Spearman para la hipótesis general demostró que sí existe una correlación positiva muy fuerte entre el benchmarking y la capacitación del personal ($R_s = 0.797$; Sig. < 5%).

Palabras clave: Benchmarking, capacitación, desempeño

Abstract

The objective of the thesis is to determine how benchmarking influences the training of workers in the company D'Valentina S.A.C. 2019 all this with the purpose of staying current in a globalized and changing world such as the 21st century. The present investigation was of the applied type, with a non-experimental cross-sectional design, having a correlational descriptive level, the sample consisted of 40 workers. The technique that was used was the survey with an instrument to collect the information that was the questionnaire having 23 questions of which 13 belonged to the benchmarking and 10 for the training, which were previously validated by 03 experts and obtained an Alpha reliability of Cronbach with favorable coefficient values for its application. The inferential result of Spearman's Rho correlation coefficient for the general hypothesis showed that there is a very strong positive correlation between benchmarking and staff training ($R_s = 0.797$; Sig. < 5%).

Keywords: Benchmarking, training, performance

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional el benchmarking fue aplicado por varias empresas teniendo el éxito esperado, en este caso tenemos a la pionera de la industria xerográfica (XEROX) que aplicó dicha herramienta para sobrellevar la crisis por la que estaba pasando ya que empezó a tener una dura competencia del mercado japonés que vendían en EEUU a precios más reducidos.

Aplicando esta herramienta (Benchmarking interno) se dieron cuenta que había un problema enorme en el área de almacén denominado cuello de botella el cual afectaba al ciclo de envío y recepción. Por otro lado, también aplicaron el (Benchmarking competitivo) ya que tuvieron conocimiento que una empresa ejercía un sistema de inventarios asistido por el ordenador. Por ende, hicimos negociaciones con la empresa a indagar para realizar el proceso de benchmarking y aplicar las mejoras oportunas.

En San Martín de Porres durante el año 2017 la densidad empresarial en el sector servicio era de 1882 uno de los distritos con más empresas constituidas en ese entonces. Por consiguiente, sería un distrito que debe tomar muy en cuenta lo que es la capacitación y la implementación del benchmarking, Pero podemos apreciar no todas las empresas constituidas les dan la importancia necesaria a estas herramientas administrativas.

La empresa objeto de estudio está ubicada en el distrito de San Martín de Porres, con nombre comercial D' Valentina brinda productos de buena calidad y cuenta con un lugar estratégico. Pero a su vez identificamos la falta de capacitación en su personal y el escaso conocimiento de la herramienta benchmarking. Se puede apreciar que los trabajadores realizan sus funciones, pero no lo hacen con el método correcto Por eso verificando esta problemática se ha visto conveniente saber cuál es la relación del benchmarking y la capacitación en la empresa D'Valentina S.AC La cual permitirá la mejora de sus colaboradores para atender mejor las necesidades de sus clientes y ser de beneficio para la empresa.

La presente tesis estudiará la correspondencia entre el benchmarking y la capacitación de los trabajadores, puesto que hoy en día el mundo está en un constante cambio de modernización tanto tecnológica como habilidad humana.

Por ello es que la capacitación es una herramienta de suma importancia para las empresas ya que permitirá que nuestros colaboradores desarrollen y aprendan nuevas técnicas para el mejor rendimiento de las áreas de una empresa y que mejor si aplicamos el Benchmarking que es un proceso sistemático que nos ayudará a recopilar información de las mejores empresas para poder aplicar sus estrategias a nuestra empresa como en este caso su personal y como ellos atienden las necesidades de sus clientes.

El presente informe cuenta con 7 capítulos el cual están muy bien estructurados y desarrollados, de la siguiente manera: En el primer capítulo tenemos la introducción en el cual podemos desarrollar lo que es la realidad problemática internacional nacional y lo que sucede en la empresa, el planteamiento de la problemática, objetivos e hipótesis, así como también la justificación del estudio. En tanto el segundo capítulo está conformado por antecedentes internaciones como nacionales y las bases teóricas de nuestras variables. Para el capítulo tres desarrollaremos la parte metodológica para la investigación y dentro de ella esta, nuestro diseño de la investigación, la población y muestra y por último la variable de operacionalización. En el capítulo cuatro veremos el resultado de nuestra investigación, en el capítulo cinco la discusión, en el sexto estarán las conclusiones y en el séptimo las recomendaciones.

Por las causas y consecuencias antes detalladas, se considerará **problema general** en el presente estudio: ¿Cómo es la relación del Benchmarking con la capacitación en la empresa D´Valentina S.AC SMP- Lima?. Además, como **problemas específicos**: 1) ¿Cómo se relaciona el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019?. 2) ¿Cómo se relaciona el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C Lima - 2019?. 3) ¿Cómo se relaciona el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019?.

En base a una detallada revisión de literatura tanto en revistas, artículos científicos indexados e investigaciones a nivel nacional e internacional, es que se justifica el presente estudio desde una arista teórica. Así mismo, al haberse

respetado los parámetros de la metodología científica, el estudio cuenta con una justificación metodológica, tal y como lo detallan Hernández y Mendoza (2018) en su libro Metodología de la investigación. Por otro lado tiene una justificación práctica, debido a que la investigación sobre el benchmarking contribuirá para mejorar los procesos y el área de trabajo, optimizaremos el tiempo y los recursos de talento humano que tenemos.

El **objetivo principal** de la investigación es: Demostrar la relación del Benchmarking y la Capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima-2019. Y los **objetivos específicos** son: a) Demostrar la relación entre el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019. b) Demostrar la relación entre el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019. c) Demostrar la relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C Lima - 2019.

La **hipótesis general** de la investigación: El Existe relación entre el Benchmarking y la capacitación del personal en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019. Siendo las **hipótesis específicas**: a) Existe relación entre el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019. b) Existe relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C Lima - 2019. c) Existe relación entre el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima - 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta una amplia revisión bibliográfica de investigaciones internacionales, se plantea el presente capítulo como se detalla a continuación:

Bosso et al. (2010), En el artículo Benchmarking en las farmacias académicas Indica que el benchmarking es una secuencia de procedimientos, las prácticas y el rendimiento se reflejan como las habilidades más destacadas. Se dice que hay diversas entidades e industrias que utilizan en benchmarking para igualar los resultados y los procesos.

Seong – Jong , J, Nixon, D, Stoeberl , P. (2011) en el artículo: Benchmarking con el análisis del Data Envelopment Analysis (DEA), considerado como un método de benchmarking numérico el cual es algo difícil obtener datos internos de una empresa para realizar el benchmarking entre empresas del mismo rubro comercial. Ya que esta técnica emplea datos financieros no tendremos resultados ciertos de cómo opera nuestra entidad a seguir.

Medina, C (2010). Indica que el Benchmarking es un sistema que nos permite analizar a la competencia para aprender de sus procesos y poder aplicarlos en nuestra empresa para así mejorar el rendimiento de nuestra compañía.

Rizo, C. (2014) afirmó en el portal Responsabilidad social del Perú, que aplicando la herramienta del Benchmarking. Perú 21 ayudó a muchas pequeñas empresas con su análisis en gestión de Derechos Humanos. Se evaluó incluyendo diversos factores como políticas, promoción, programas de protección, monitoreo y evaluación. Luego se visualizó los mejores procesos de dicha entidad.

Estrella, Peralta (2016) en su tesis titulada Propuesta plan de capacitación para servidores públicos y educación en la octava zona Universidad de Guayaquil – Ecuador, presentó el objetivo de mejorar el desempeño laboral en servidores de la administración pública en instituciones del sector educación de la Zona 8, mediante el desarrollo de un plan de capacitación. Así como una población de: 1740 y una muestra de: 326. Llegando a la conclusión de elaborar

un plan de capacitación teniendo en cuenta que el país se encontraba en un momento de austeridad, por lo que dicho plan no debería afectar el presupuesto del Estado, y en base a ello, se derogaron temporalmente procesos de capacitación formal.

Álvarez, Freire, Gutiérrez (2017) En la tesis “Capacitación y el impacto para mejorar en el área laboral de las compañías Chilenas” Universidad de Concepción – Chile. Para ello tenemos como objetivo: verificar lo que ocasiona la capacitación en la productividad de las empresas chilenas. Teniendo una conclusión: Podemos apreciar que la capacitación es muy favorable con el desempeño laboral y su productividad para así ser una empresa mucho más rentable en el mercado. Y por último la recomendación sería: insistir en una constante capacitación a los colaboradores y puedan magnificar su productividad y sus habilidades para atender problemáticas de manera asertiva y eficaz.

Martínez (2010) en la tesis titulada “Capacitación y clima organizacional como desempeño en los trabajadores de telecomunicaciones del municipio Maracaibo”, el objetivo de la tesis fue: determinar la implicancia de la capacitación y evaluar cómo se han desempeñado los trabajadores que trabaja en telecomunicaciones de la municipalidad de Maracaibo. Teniendo como conclusión que al hacer un oportuno plan de capacitación para los colaboradores de nuestra empresa ellos pueden aumentar su desarrollo de actitudes y desempeño laboral para elevar la producción de la misma.

Llontop y Rimarachin (2016) En la tesis Como se relaciona el Benchmarking y las ventas en la estación de servicios santa Ángela S.A.C.” Universidad señor de Sipan – Perú. Evaluando la problemática: Resaltando el objetivo: Señalar la relación entre el benchmarking y la venta “Santa Ángela” S.A.C. Con una generalidad de: 72 trabajadores y una muestra de 72. Llegando así a la conclusión: que el proceso aplicativo benchmarking es una herramienta muy útil para las ventas en la empresa “Santa Ángela” S.A.C. ya que después de aplicarla pudimos apreciar que las ventas fueron mejorando en un 40% con respecto a años anteriores. A su vez pudimos conocer cómo es que nuestra competencia se desenvuelve en el mercado.

Trejo. R (2017) Proceso de Benchmarking para mejorar la Fidelización de clientes de la entidad Premiere de los Olivos, 2017. Universidad Norbert Wiener - Perú. Para llegar a un objetivo de proponer un proyecto de benchmarking con la finalidad de fidelizar a sus clientes en la entidad Premiere ubicado en los Olivos. Llegando a una conclusión de haber elaborado un plan de benchmarking para optimizar la retención de clientes determinando que no fue el más óptimo pues aún no se tiene una cartera fija de clientes para mejorar la rentabilidad en la empresa.

Chávez (2017) "Plan de Benchmarking para mejorar la Gestión de EMPSERGE Raraz S.A.C. 2017" Universidad Norbert Wiener-Perú. Con el objetivo de crear un competitivo proyecto de benchmarking con la finalidad de optimizar la gestión de la empresa en Servicios Generales (EMPSERGE) Raraz S.A.C. 2017. Llegando a la conclusión: Podemos decir que al implementar lo que es el Benchmarking mejoraremos lo que es la gestión de nuestra empresa ya que podemos apreciar que no son los más óptimos como para seguir en el mercado moderno.

La terminología de la palabra benchmarking proviene de las palabras bench (soporte, plataforma) y mark (marca), según diversos autores la palabra en si proviene de Inglaterra más exactos del siglo XIX de la agricultura. Se usaba en aquel entonces para medir extensiones de tierras. En el mundo empresarial, el benchmarking abre paso a diversas interpretaciones. Camp en (1989) que es uno de los primeros escritores que desarrolla el benchmarking implementó esta técnica en una empresa de nombre XEROX y pudo identificar como la empresa estaba pasando por una crisis y gracias a que puso en práctica lo que es el benchmarking pudo resurgir y ganar el premio nobel ese mismo año.

Este método surgió en los 80 pero fue a principios de los 90 que se llevó a cabo de manera más profunda teniendo así a la empresa XEROX como la principal entidad en acoger este método y usarlo.

Es el proceso administrativo que una entidad realiza para recopilar datos de empresas que son top en el mercado y así compararlo con tu empresa para darte una idea de cómo hacer una reingeniería adaptando sus procesos y mejorándolo al aplicarlo a tu empresa.

Illaned D. & Herrera M. (2009) Nos dicen que hay 2 proverbios que nos explicarán y darán sentido a la existencia del Benchmarking. En el primer proverbio que proviene de china y data de mil 500 años nos dice “si conocemos al enemigo y a nosotros, porque debemos de temer el resultado de 100 batallas”. Para el segundo su origen es japonés y proviene de la palabra veintiuno “Dantotsu” el cual nos dice “Luchar por ser el mejor de los mejores”. Así que según estos proverbios podemos concluir diciendo que el Benchmarking es una herramienta que se origina de la misma necesidad humana para ser los mejores a medida que el tiempo avanza.

Teoría del Benchmarking: en el libro “Benchmarking” escrito por Michael J. Spendolini nos quiere dar a conocer su experiencia y como usó el benchmarking para poder salvar su empresa que estaba pasando por un mal momento, él nos indica a su vez que el “Benchmarking es un proceso continuo que nos ayudará a evaluar el producto, servicio y proceso de aquellas entidades conocidas como top en el entorno competitivo del mercado” (Spendolini, 1994, p, 11).

Teoría del benchmarking como aprendizaje: En una conferencia acerca del Benchmarking a la cual acudieron científicos Spendolini indicó que es un proceso de aprendizaje, ya que él en su experiencia personal al aplicarlo se pudo dar cuenta cual era el cuello de botella dentro de la entidad. Esto lo motivó a investigar y desarrollar su capacidad profesional para dar una pronta solución. Spendolini (1994) también afirma: que es muy importante indicar que atrás de todo proceso de planificación, organización y análisis en lo que se basa el benchmarking. También existe el objetivo del aprendizaje el indagar para encontrar algo nuevo y como nos puede servir para implementarlo en la entidad. Bajo estos argumentos el benchmarking es una pieza fundamental que nos ayudará a conocer el ambiente macro de nuestra empresa y divisar las mejores en el mercado. (p.18)

Teoría Del Aprendizaje: ayuda a interpretar, detectar y regular la conducta humana a través de diversas estrategias de aprendizajes para así poder llegar al conocimiento de las destrezas y habilidades en el desarrollo de nuestra conducta.

Es un alcance de las competencias impuestas a las facultades empresariales con el único propósito que los trabajadores enfatizan en mejorar sus habilidades y conocimientos que están relacionadas con su trabajo. (Gore, 2010).

Teoría del plan de Capacitación: conlleva a un nivel de mejoramiento sistemático de las actividades dentro de una empresa. Con la única finalidad de implementar formas adecuadas de trabajo. Por ello podemos decir el plan va dirigido a que los trabajadores puedan perfeccionar su trabajo tanto en lo técnico como en lo teórico, para así poder ser más eficientes en cuanto a sus funciones y los objetivos que la empresa ya se trazó.

En base a expectativas y necesidades que son fundamentales en una organización para un determinado periodo, se llevó a cabo el plan de capacitación. Que está directamente vinculado con el recurso humano que contamos en la empresa y la disponibilidad que se tiene ante este. Con el único fin de brindar conocimientos, desarrollo de actitudes y habilidades necesarias para el mejor desempeño en el área laboral. (Delfin. O, 2012).

Teoría del ciclo de Capacitación: a continuación, Chiavenato (2007) nos dice que es el acto de proporcionar a los trabajadores una herramienta que les permitirá desarrollar más su capacitación y mejorar su aprendizaje, el cual surgirá del esfuerzo de cada trabajador para lograr sus metas. (p. 388).

Por otra parte, Bohlander (2001) indica que la Capacitación desarrolla una complicidad entre la fuerza laboral y la entidad, asimismo se relaciona con el aprendizaje; por ello tanto gerentes como empleados tienen que entender que existen numerosas metodologías de capacitación, pero todos llegan al punto de equidad entre trabajador y empresa. (p. 225)

En conclusión, con las ideas de los autores indicaron que un ciclo de capacitación es una técnica de aprendizaje que todas las organizaciones deberían utilizar para enseñar a su personal contratado. Para que de esta manera ellos puedan desarrollar sus habilidades y desempeño en el área impuesta.

La investigación sobre el Benchmarking y capacitación son variables que toda organización debe conocer, averiguar, analizar e interpretar; ya que son herramientas administrativas que nos ayudará para seguir vigentes en este mercado cambiante. Por otro lado nos ayudará a tener un personal más capacitado.

La Capacitación en las Pizzerías, a través de la implementación del Benchmarking mejorará de manera significativa la calidad de atención. veremos también que los resultados de la investigación fueron otorgados de manera libre para el acceso y contribución de los empresarios e interesados con el fin de concientizar la relación que existe entre en Benchmarking y la Capacitación en toda organización ya sea MYPE o PYME. En la empresa D´Valentina se analizó de manera imperativa la Capacitación de su personal para que estos puedan ofrecer servicios a tiempos oportunos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se desarrolló en base al tipo Aplicada ya que se intenta dar una solución al problema de estudio en base a sugerencias de evidencias y teorías, como lo propone CONCYTEC (2018), se enfoca en establecer a través del conocimiento científico los medios mediante los que se podrían satisfacer necesidades reconocidas y específicas.

Se utilizó el enfoque cuantitativo para el desarrollo de la presente investigación, que conforme a lo que sustentan Ñaupas, *et.al.* (2018) es un estudio que se basa en la recolección de datos de una muestra, los cuales serán analizados de manera estadística inferencial con la finalidad de demostrar la hipótesis de dicha investigación.

El diseño del estudio es no experimental debido a que no se manipulan las variables dentro de la investigación. Adicionalmente, esta es de corte transversal ya que solo se trabaja con información de un único periodo de tiempo. Como sustenta Martínez (2018) se basa en la no existencia de estímulos provenientes del investigador; es decir, que los fenómenos son estudiados en su contexto natural. Mientras que una investigación transversal se caracteriza por recolectar datos a través de encuestas en una única ocasión.

En primera instancia el estudio será descriptivo, puesto que se quiere detallar como se comportan las variables respecto a sus dimensiones en el estudio. Posteriormente será un nivel correlacional debido a que se quiere demostrar la correlación existente entre las variables a investigar. En relación a lo expuesto, Hernández y Mendoza (2018) indican que los estudios descriptivos resaltan las cualidades o propiedades que tengan los fenómenos a investigar. Por último el mpetido correlacional tiene como finalidad asociar fenómenos, conceptos, variables a través de la estadística.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Benchmarking

Definición conceptual:

De acuerdo con Spendolini (1994), el benchmarking se refiere a un proceso constante y organizado para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones líderes en prácticas exitosas, con el objetivo de implementar mejoras en la propia organización.

Dimensión 1: Interno

El Benchmarking interno se da exclusivamente dentro de la organización esto con el fin de verificar cual es el área que mejor se desenvuelve y pueda ser como una guía a tomar para mejorar las debilidades de otras áreas que tal vez no estén llevando sus procesos de manera correcta (Para Boxwell 1995).

Indicador 1: Burt K. Scanlan define la administración como un sistema que comienza con la identificación de los objetivos, establece planes y procedimientos, y cuenta con un método de información para adaptarse a los cambios en las circunstancias.

Indicador 2: Posición geográfica, es un proceso que se puede contemplar desde la perspectiva estratégica, ya que la elección de la misma influye en los resultados de la empresa y su entorno (Hamel, 2000).

Dimensión 2: Funcional, [...] por ello tiene como objetivo identificar a las prácticas de diferentes organizaciones que sea considerado como excelente justamente en el área de benchmarking que se desea desarrollar. Por ello se manifiesta que es funcional porqueson actividades específicas en un área. (Spendolini, 1994).

Indicador 1: Producto, es como “un conjunto de atributos que son tanto tangibles como intangibles destacando el color, calidad, marca, precio a eso se adiciona la reputación del vendedor. (Stanton, Etzel y Walker).

Indicador 2: Servicio, es una un acto intangible. Que no necesariamente puede estar relacionado de manera directa con un producto físico. (Kotler, Bloom y Hayes, 2004, Págs. 9, 10).

Indicador 3: Proceso, es una correlación de pasos o etapas que son necesarias para llevar a cabo una actividad o lograr algún objetivo puesto.

Dimensión 3: Competitivo, es el método que nos facilita medir cuáles son sus funciones, procesos, productos y actividades de la competencia frente a nuestra empresa para poder hacer un plan estratégico que nos permitirá tener una mejora constantemente. (Boxwell, 1995).

Indicador 1: Distribuidor, son entidades que compran algún bien o servicio y lo comercializan a otras compañías para obtener un ingreso económico.

Indicador 2: Consumidores, busca la información para para llegar a una cartera de opciones finales para satisfacer su necesidad de un producto o servicio. Al ser, los consumidores, personas más racionales y desconfiadas, analizan más el qué comprar e indagan más acerca del producto que van a adquirir. (Kotler y Armstrong, 2008).

Variable 2: Capacitación

Definición Conceptual

El proceso de capacitación es una herramienta educativa de corto plazo, que se ejecuta de una forma sistemática y ordenada. Esto hace que los trabajadores adquieran conocimientos, desarrollen sus habilidades y fortalezcan sus competencias en función de metas claras. (Chiavenato 2014, p.39)

El capacitar consiste en ayudar a los trabajadores a desarrollar nuevas actitudes y habilidades que son de suma importancia para desenvolverse en el área de trabajo. Es un proceso continuo de enseñanza para que los trabajadores tanto nuevos como antiguos necesiten para realizar su trabajo de manera óptima y asertiva. (Dessler 2016, p.90).

Dimensión 1: Plan de desarrollo Es un conjunto de acciones de personal que una empresa realiza durante el año para desarrollar los conocimientos y habilidades de sus empleados. El plan de desarrollo describe todas las iniciativas, como la capacitación, el momento de las evaluaciones y el presupuesto para cada fase.

Indicador 1: Presupuesto, es una estimación cuantitativa programada de manera sistemática de los resultados a obtener por una empresa en un periodo ya determinado. (Burbano y Ortíz , 2004).

Indicador 2: Aprendizaje para lograr el objetivo, todo trabajador necesita de una capacitación adecuada y constante para que pueda resolver las necesidades de nuestros clientes de manera rápida y precisa, con el fin de generar una mayor satisfacción al cliente.

Dimensión 2: Necesidades de Capacitación

El DNC, o diagnóstico de necesidades de capacitación, es un proceso que se enfoca en la creación y desarrollo de planes y programas destinados a mejorar las habilidades y desempeño de los trabajadores con el objetivo de alcanzar las metas establecidas por la organización. Este proceso es esencial para estructurar y planificar la capacitación de manera efectiva y eficiente, asegurando que los recursos sean asignados de manera adecuada y que se logren los resultados deseados. En resumen, el DNC es una herramienta clave para el desarrollo y crecimiento de los trabajadores y de la entidad en su conjunto. (Chiavenato, 1996).

Una necesidad de capacitación es muy importante para toda organización esto permitirá que los tanto los trabajadores como gerentes puedan desarrollar sus capacidades y poder afrontar de manera asertiva las necesidades del cliente y el mercado en este siglo XXI. (Alejandro Mendoza Núñez, 2005).

Para poder detectar a tiempo las necesidades de capacitación tenemos que recurrir a técnicas como los informes del personal encargado del área, observar a los trabajadores y verificar que hagan de manera óptima su labor dentro la empresa. Y también pedir ayuda a nuestros clientes con encuestas para saber desde su perspectiva como podemos mejorar. (Chiavenato, 2000).

Indicador 1: Destrezas, proviene del latín (derecha), se usa para nombrar la responsabilidad y capacidad que tiene una persona para llevar a cabo de manera eficiente una tarea o un trabajo dado (María Estela Raffino, 2018).

Indicador 2: Capacidad, puede definirse como un equilibrio entre los recursos del trabajador por una parte y por otro el entorno que rodea a la empresa.

Indicador 3: Desempeño, es la evaluación que se da a la aptitud que tiene un trabajador durante la jornada laboral. Es una evaluación personal basada en el esfuerzo de cada persona. (Nelly acosta, 2018).

Dimensión 3: Desarrollo de actitudes, programas de administración de recursos humanos están destinados a incentivar una actitud más favorable del personal hacia el trabajo. La premisa positiva dará por resultado un desempeño de más calidad y un incremento en la producción de la empresa. (Para Chiavenato, 2000).

Que cada uno de nuestro personal tiene actitudes que como empresa tenemos que explotar mediante la capacitación para que así ellos no tengan miedo al cambio, sino que lo vean como algo favorable para que la empresa tenga un lugar en el mercado globalizado por la exigencia de nuestros consumidores.

Indicador 1: Empatía, es la competencia esencial de la inteligencia emocional que se pone al descubierto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás trabajadores. Por ello es muy importante tenerlo en cuenta desde el alto ejecutivo de la empresa hasta el responsable de equipos, ya que está relacionado con un buen liderazgo. (Claudia Calderon, 2015).

Indicador 2: Calidad, la definición más básica se da en la relación existente entre una persona o un equipo de trabajo dentro de su puesto laboral. Con esto dicho podemos decir que la calidad de un trabajador se da en cómo se desempeña y encuentra solución dentro de su centro de trabajo. Esto con el fin de llegar a las metas trazadas por la compañía.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Pimienta y de la Orden (2017), la población se refiere a un conjunto de elementos que son relevantes para un problema o fenómeno de investigación, los cuales tienen características similares en términos de homogeneidad, tiempo y espacio. Es importante determinar el tamaño total de la población para decidir si se puede observar en su totalidad o si es necesario utilizar una muestra.

En el caso de nuestro proyecto de investigación tenemos un total de 40 trabajadores a nuestra disposición que trabajan en la pizzería D' Valentina, por lo cual se consideró los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- a) Aquellos trabajadores que realizan labores en la pizzería D' Valentina.
- b) Trabajadores que se encuentren realizando sus funciones durante los meses de junio a noviembre del 2019 en la pizzería D' Valentina.
- c) Todo aquel colaborador que tenga voluntad de participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- a) Aquellos trabajadores que no realizan labores en la pizzería D' Valentina.
- b) Trabajadores que no se encuentren realizando sus funciones durante los meses de junio a noviembre del 2019 en la pizzería D' Valentina.
- c) Todo aquel colaborador que no tenga voluntad de participar en el estudio.

La técnica del muestreo nos sirve para acceder a una muestra accesible, para ello sabemos que existen 2 tipos en los que es el muestreo, pero para este trabajo de investigación usaremos el muestreo no probabilístico. El cual nos da una apreciación más exacta de los resultados pues es favorable para una población que no supera los 100 individuos y en este caso se considera la población igual a la muestra ($M=P$). Por lo cual, la muestra del estudio se conformará por los 40 trabajadores de la pizzería D' Valentina.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que usaremos para este trabajo de investigación será la encuesta ya que este método permite obtener resultados más rápido y accesible pues solo lo tomaremos una vez y a un grupo específico. Por ello también se sabe que es una técnica que recopila información de forma completa.

El instrumento que se usará en el presente trabajo de investigación será el cuestionario el cual cuenta con 12 preguntas de la primera variable (Benchmarking) y 11 preguntas de la variable (Capacitación). El enfoque de su investigación parece ser cuantitativo, ya que se están utilizando preguntas de tipo cerrado con opciones predefinidas. Además, menciona que se utilizan escalas Likert, lo que también sugiere un enfoque cuantitativo en la recopilación

de datos. En este enfoque, se recopilan datos numéricos que se pueden analizar estadísticamente para llegar a conclusiones.

El cuestionario en discusión cuenta con 3 etapas en el encabezado tenemos las instrucciones que los encuestados deben leer para resolver las preguntas. En el cuerpo encontramos las 23 preguntas con sus 5 alternativas cerradas.

Para poder realizar la validez de los instrumentos aplicados al trabajo de investigación se tomó la opinión de (03) profesionales y capacitados docentes de la universidad con una trayectoria amplia en lo que es proyecto de investigación y elaboración de cuestionarios y entrevistas.

Se empleó el método Alfa de Crombach para evaluar la confiabilidad del instrumento, y se ingresaron los datos recopilados a través de una encuesta realizada a los trabajadores de la empresa D'Valentina al software estadístico SPSS 24. Los resultados obtenidos se detallan a continuación.

Tabla 1.

Coefficientes de alfa cronbach para el instrumento

		N	%
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2.

Coefficientes de alfa cronbach para el instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	23

A fin de poder interpretar dichos valores, se recurrió a dar una valorización al alfa de cronbach, que de acuerdo con Ñaupas, *et.al.* (2018), el método más comúnmente utilizado para evaluar la fiabilidad de un instrumento con escala Likert es mediante el coeficiente alfa de Cronbach (α). Este coeficiente tiene un

rango decimal de 0 a 1.00, donde un valor más cercano a 1.00 indica una mayor fiabilidad del instrumento y un valor más cercano a 0 indica una menor fiabilidad (Ver Figura 1 en Anexos).

De tal manera, podemos afirmar que el instrumento tiene una tendencia a ser excelente para su aplicación a la muestra del estudio.

3.5 Procedimientos

Antes de aplicar el instrumento de investigación, se llevaron a cabo las coordinaciones necesarias con la entidad pertinente y se invitó a los participantes que conforman la muestra del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que se reflejen mediante la encuesta serán implementados a una base de datos del programa IBM SPSS Statistics versión 24, donde verificaremos los datos ingresados.

El análisis que aremos será descriptivo y se elaborará la interpretación de la información.

Para tener un resultado más ordenado y entendible se pondrá toda la información en tablas las cuales tendrán las preguntas más relevantes.

3.7 Aspectos éticos

Es importante destacar que esta investigación es propiedad exclusiva del investigador y se ha elaborado siguiendo la guía observable de la Universidad Cesar Vallejo, además de cumplir con las normas APA en todas las citas mencionadas a lo largo del estudio. Asimismo, se ha considerado lo establecido por la CONCYTEC (2018), donde se espera que los investigadores realicen sus actividades con honestidad, independencia e imparcialidad, principios que serán abordados en este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Variable 1: Benchmarking

Tabla 3.

Benchmarking (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5.0%	5.0%
	Regular	22	55.0%	60.0%
	Alto	16	40.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%

Interpretación: De acuerdo con la Tabla N° 3 respecto a los niveles de la variable Benchmarking en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 22 empleados que equivalen un 55% considera un nivel regular; así como también 16 de ellos que suma un 40% considera un nivel alto y 2 colaboradores que equivalen al 5.0% lo perciben con un nivel bajo.

Respecto a los niveles de la dimensión Interno en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 19 empleados que equivalen un 47.5% considera un nivel alto; así como también 12 de ellos que suma un 30% considera un nivel regular y 9 colaboradores que equivalen al 22.5% lo perciben con un nivel bajo (Ver tabla 4 en Anexos).

Respecto a los niveles de la dimensión Funcional en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 20 empleados que equivalen un 50.0% considera un nivel regular; así como también 16 de ellos que suma un 40.0% considera un nivel alto y 4 colaboradores que equivalen al 10.0% lo perciben con un nivel bajo (Ver Tabla 5 en Anexos).

Respecto a los niveles de la dimensión Competitivo en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 19 empleados que equivalen un 47.5% considera un nivel regular; así como también 18 de ellos que suma un

45.0% considera un nivel regular y 3 colaboradores que equivalen al 7.5% lo perciben con un nivel bajo (Ver Tabla 6 en Anexos).

Tabla 4.

Capacitación (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	2.5%	2.5%	2.5%
Válido Medianamente eficiente	19	47.5%	47.5%	50.0%
Eficiente	20	50.0%	50.0%	100.0%
Total	40	100.0%	100.0%	

Respecto a los niveles de la variable Capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 20 empleados que equivalen un 50.0% considera un nivel eficiente; así como también 19 de ellos que suma un 47.5 % considera un nivel medianamente eficiente y 1 colaborador que equivalen al 2.5% lo percibe con un nivel deficiente.

Respecto a los niveles de la dimensión Plan de desarrollo en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 21 empleados que equivalen un 52.5% considera un nivel eficiente; así como también 13 de ellos que suma un 32.5% considera un nivel medianamente eficiente y 6 colaboradores que equivalen al 15.0% lo percibe con un nivel deficiente (Ver Tabla 8).

Respecto a los niveles de la dimensión Plan de desarrollo en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 19 empleados que equivalen un 47.5% considera un nivel eficiente; así como también 19 de ellos que suma un 47.5% considera un nivel medianamente eficiente y 2 colaboradores que equivalen al 5.0% lo percibe con un nivel deficiente (ver Tabla 9 en Anexos).

Respecto a los niveles de la dimensión Desarrollo de Actitudes en la empresa D´Valentina S.A.C. Lima 2019, los encuestados manifiesta que: 22 empleados

que equivalen un 55.0% considera un nivel medianamente eficiente; así como también 15 de ellos que suma un 37.5% considera un nivel eficiente y 3 colaboradores que equivalen al 7.5% lo percibe con un nivel deficiente (Ver Tabla 10 en Anexos).

4.2 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se puede apreciar en Anexos

Se utilizó la prueba estadística de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos de las variables "Benchmarking" y "Capacitación" en una muestra de 40 trabajadores de la empresa D'Valentina S.A.C. Lima 2019. El nivel de significancia obtenido fue menor que el nivel de significancia establecido para la investigación ($0.000 < 0.05$), lo que indica que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que los datos no siguen una distribución normal en esta investigación (Ver Tabla 11 en Anexos).

4.3 Estadística inferencial

En esta investigación se utilizará la Prueba de Rho de Spearman, que es una prueba no paramétrica, para analizar la relación entre las variables. El instrumento utilizado en este estudio es un cuestionario tipo Likert, y de acuerdo con Hernández, *et.al.* (2014), el coeficiente de correlación de Spearman se utiliza para analizar la relación entre variables en un nivel por intervalos. A continuación, se explicará cómo se aplicará esta prueba en el estudio (Ver Figura 2 en Anexos).

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el benchmarking y la capacitación del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Ha: Si existe relación entre benchmarking y la capacitación del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Los resultados de la prueba Rho de Spearman, que se utilizó para analizar la relación entre las variables del estudio (el benchmarking y la capacitación del

personal). Se encontró un nivel de significancia de Sig E = 0.000, que es menor que el valor de Sig T = 0.05 (Sig E < Sig T). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), lo que significa que existe una correlación significativa entre las variables. Se concluye que hay una correlación positiva fuerte (0.797**) entre el benchmarking y la capacitación del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. en Lima durante el año 2019. Esto indica que hay una relación muy fuerte entre ambas variables (Ver Tabla 12 en Anexos).

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Ha: Si existe relación entre benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Es importante destacar que la correlación positiva de 0.854** obtenida en la Prueba Rho de Spearman indica que existe una relación muy fuerte entre la variable del estudio (el benchmarking interno) y el plan de desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. durante el año 2019. Además, se confirma que el nivel de significancia obtenido en la prueba es menor al valor de significancia asumido para la investigación, lo que nos lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto significa que los resultados son estadísticamente significativos y confiables para la toma de decisiones en la empresa en relación a estas variables. La información presentada en la Tabla 14 puede ser utilizada para mejorar la planificación y ejecución de procesos de desarrollo del personal en la organización (Ver Tabla 13 en Anexos).

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Ha: Si existe relación entre benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Los resultados de la Prueba Rho de Spearman, donde se obtuvo un nivel de significancia de Sig E = 0.000, el cual es menor al valor de Sig T = 0.05 (Sig E <

Sig T). De acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), que es equivalente a la hipótesis específica 2. Por lo tanto, se concluye que las variables del estudio (el benchmarking funcional y las necesidades de capacitación del personal) tienen una correlación positiva de 0.807** (ver Tabla 15) y existe una relación muy fuerte entre ambas en la empresa D'Valentina S.A.C. en Lima durante el año 2019 (Ver Tabla 14 en Anexos).

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Ha: Si existe relación entre benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019.

Los resultados obtenidos mediante la Prueba Rho de Spearman. El nivel de significancia obtenido, Sig E=0,000, es menor que el valor de Sig T=0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), que es equivalente a la hipótesis general. Por lo tanto, se puede concluir que las variables del estudio están positivamente correlacionadas en 0.823** (ver Tabla 16), lo que indica una relación muy fuerte entre el benchmarking competitivo y el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. en Lima durante el año 2019 (Ver Tabla 15 en Anexos).

V. DISCUSIÓN

5.1 El propósito principal de este estudio es identificar cómo el Benchmarking y la Capacitación influyen en la empresa D'Valentina SAC. Para esto, se utilizó la prueba de Rho de Spearman y se encontró un nivel de significancia menor de 0.05, lo que significa que se rechazó la hipótesis nula. Además, se observó una correlación de 0.797, lo que indica que hay una relación positiva entre el Benchmarking y la Capacitación en la empresa.

Los resultados obtenidos en esta investigación están en línea con otras investigaciones relacionadas. Por ejemplo, la Teoría del Benchmarking de Spendolini (1994) sostiene que esta herramienta es un proceso continuo para evaluar productos, servicios y procesos en organizaciones líderes en un entorno competitivo. El objetivo es desarrollar un plan de benchmarking para poder aprender de los procesos de las empresas líderes y mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. Esta herramienta se puede utilizar para salir de un declive y mejorar la situación económica de una empresa.

Teoría del Benchmarking como aprendizaje: Spendolini (1994) también afirma: que es muy importante indicar que atrás de todo proceso de planificación, organización y análisis en lo que se basa el benchmarking. También existe el objetivo del aprendizaje el indagar para encontrar algo nuevo y como nos puede servir para implementarlo en la entidad. Bajo estos argumentos el benchmarking es una pieza fundamental que nos ayudará a conocer el ambiente macro de nuestra empresa y divisar las mejores en el mercado. (p.18)

Con la finalidad de ver que el benchmarking no solo nos va permitir ver cómo es que las empresas desarrollan sus procesos, sino que también nos va permitir capacitar a nuestros trabajadores brindándoles herramientas de cómo sobrellevar su puesto de trabajo.

En la Universidad Norbert Wiener de Perú, Trejo R. (2017), llevó a cabo una investigación titulada "Proceso de Benchmarking para mejorar la Fidelización de clientes de la entidad Premiere de los Olivos". El objetivo principal del estudio fue desarrollar un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de los clientes en la entidad Premiere ubicada en Los Olivos. Como resultado, se llegó a la conclusión de que la implementación de un proceso de

benchmarking sería la opción más adecuada para mejorar la fidelización de los clientes, debido a la existencia de una cartera de clientes estable que podría contribuir a la rentabilidad de la empresa.

Chávez (2017) realizó un estudio en la Universidad Norbert Wiener de Perú con el objetivo de mejorar la gestión de EMPSERGE Raraz S.A.C. en 2017 a través de la implementación de un plan de benchmarking competitivo. Tras el análisis, se llegó a la conclusión de que la implementación del benchmarking podría mejorar significativamente la gestión de la empresa, ya que se identificó que su desempeño no estaba a la altura de los estándares del mercado moderno.

5.2 El objetivo específico de este estudio fue demostrar la relación entre el benchmarking interno y el desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019. La prueba de Rho de Spearman se utilizó para comprobar la relación y se encontró un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula. Los resultados mostraron que la dimensión de benchmarking interno y la dimensión de plan de desarrollo del personal están altamente correlacionadas con un coeficiente de correlación de 0,854, lo que sugiere una relación fuerte. Esto lleva a aceptar la hipótesis de investigación, lo que indica que la interactividad influye en el desarrollo del personal en la empresa D'Valentina SAC, Lima, 2019. Esta investigación es coherente con un estudio previo realizado por Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en la Universidad de Concepción, Chile, en el que se demostró que la capacitación tenía un impacto positivo en la productividad de las empresas chilenas. En esta investigación, se observó que en una determinada área, los trabajadores eran eficientes, lo que llevó a los altos directivos a tomar esto como un ejemplo para mejorar la capacidad y labor del personal en otras áreas que presentaban cuellos de botella.

5.3 El objetivo específico 2 de la investigación fue demostrar la relación entre el benchmarking competitivo y el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. en Lima, en el año 2019. Los resultados de la prueba de Rho de Spearman mostraron un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, lo que significa que se rechazó la hipótesis nula. La dimensión de benchmarking competitivo y la dimensión de desarrollo de actitudes tienen una correlación

positiva de 0,807, lo que indica una influencia positiva en la empresa D'Valentina SAC. El artículo de Seong-Jong, Nixon y Stoeberl (2011) menciona que el análisis del Data Envelopment Analysis (DEA) es un método de benchmarking numérico, pero puede ser difícil obtener datos internos de una empresa para realizar el benchmarking entre empresas del mismo rubro comercial. Por lo tanto, se propone el benchmarking competitivo para visualizar de manera más precisa cómo la empresa guía desarrolla sus actividades y procesos, y cómo sus trabajadores desarrollan sus habilidades y se desempeñan en su área de trabajo. De esta manera, se puede implementar normas y mejorar el desarrollo de actitudes de los trabajadores frente a su trabajo para ser solución inmediata a las necesidades del cliente. Los resultados de la investigación coinciden con la tesis de Martínez (2010), que muestra que la capacitación adecuada para los trabajadores puede mejorar su desempeño laboral y elevar la producción de la empresa.

5.4 Se obtuvo como objetivo 3 Demostrar la relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C, Lima-2019. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la dimensión benchmarking funcional y la dimensión necesidades de capacitación obtienen una correlación 0,823 lo cual nos dice que hay una coincidencia fuerte. Así que se acepta la hipótesis de la investigación, indicando que la información acertada tiene relación con las necesidades de capacitación de los colaboradores de la empresa D'Valentina SAC, Lima, 2019.

Estos resultados guardan relación con las siguientes investigaciones: Estrella, Peralta (2016) en su tesis titulada *Propuesta plan de capacitación para servidores públicos y educación en la octava zona Universidad de Guayaquil – Ecuador Con un objetivo: Desarrollar un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral, ya que se presencié la falta de desempeño por parte de los trabajadores haciendo así una necesidad de capacitación con el único que puedan desempeñar un mejor papel en la empresa de las diferentes entidades de la Zona 8 del sector educación. Llegando a la conclusión: Considerar necesario la elaboración de un Plan de Capacitación, el cual deberá ser ejecutado de manera que no se vea afectado el presupuesto de la empresa, así*

como también se verificó que nuestros trabajadores se encuentran entregados a mejorar y aplicar lo que aprenderán en la capacitación para que puedan desarrollar mejor su capacidad y la empresa pueda ser más rentable para el mercado.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que hay una correlación positiva significativa de 0.797 entre el benchmarking y la capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres. Esto indica que el benchmarking tiene una influencia positiva en la capacitación de los trabajadores. Los resultados son consistentes con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que la influencia es estadísticamente significativa.

El análisis estadístico muestra que hay una relación positiva significativa entre el Benchmarking interno y el plan de desarrollo de los trabajadores en la empresa D'Valentina S.A.C., con una correlación de 0.854 y una significancia menor de 0.05. Por lo tanto, se concluye que el Benchmarking interno influye en el plan de desarrollo de los trabajadores en dicha empresa ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

El análisis concluyó que hay una correlación positiva significativa de 0.807, con una significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que indica que el benchmarking funcional tiene una influencia en la necesidad de capacitación de los trabajadores en D'Valentina S.A.C., una empresa ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

Se ha determinado que en la empresa D'Valentina S.A.C. del distrito de San Martín de Porres, hay una fuerte relación positiva (0.823) entre el benchmarking competitivo y el desarrollo de actitudes en los trabajadores. Además, se ha encontrado que la significancia (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que indica que la influencia del benchmarking competitivo es estadísticamente significativa en el desarrollo de actitudes en los trabajadores..

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa D'Valentina usé lo que es la herramienta Benchmarking con la única finalidad de hacer que sus trabajadores puedan ver que existen empresas con un mejor proceso y estos a su vez opten por guiarse de ellos para que puedan mejorar en el área de atención al cliente que es donde se observó la mayor debilidad de la empresa. Si recopilamos información de cómo hace la empresa para que sus trabajadores sean asertivos a la hora de atender podremos mejorar y ser parte de un nicho de mercado.

Se sugiere que la empresa D'Valentina predestine un monto trimestral para capacitar a los trabajadores, ya que en este mundo globalizado y cambiante las exigencias del público consumidor suelen variar, por ello debemos estar pendientes como empresa que es lo que necesita nuestro público objetivo en la actualidad, para así no desaparecer y seguir vigentes en el mercado.

Elaborar un plan de mejora utilizando la herramienta Benchmarking con afinidad a la capacitación el cual nos dará una gran ventaja competitiva para poder aumentar los niveles de ventas, ya que al capacitar a nuestro personal guiándonos de empresas que están en el auge económico incrementaremos la captación de nuevos clientes.

Profundizar más en la investigación referente al benchmarking y la capacitación, porque nos ayudará evaluar mejor los resultados de la empresa a través de un sistema de mejora continuo.

A todos los trabajadores de la empresa D'Valentina, sabiendo que se encontró una relación significativa entre el benchmarking y la capacitación se recomienda participar en el desarrollo de sus habilidades personales, así como también en el desempeño laboral y el de competencias, ya que estos aspectos resultan fundamentales para las empresas puesto que determina el grado de consistencia de los trabajadores en su labor realizada.

REFERENCIAS

- Álvarez, Freire, Gutiérrez. (2017). "Proceso de capacitación y su impacto en la mejora laboral de las compañías Chilenas" Ciudad de los ángeles. (Tesis para optar el grado de licenciado en ciencias de la de la administración de empresas). Recuperado de:
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo, J. y Cerro, S. (2000). Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información. Libro virtual de la Universidad de Salamanca. Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/4963/1/5.htm>
- Antún Callaba J.P. y Ojeda Toche L. (2004). Benchmarking de procesos logísticos. Revista Ingeniería. Investigación y Tecnología
- Bosso, J. A., PharmD, Chisholm-Burns, M., Nappi, J., PharmD., Gubbins, P. O., PharmD., & Ross, L. A., PharmD. (2010). Benchmarking in academic pharmacy departments. American Journal of Pharmaceutical Education, 74(8), 1-140. Retrieved from. Recuperado de
<http://search.proquest.com/docview/791454891?accountid=39560>
- Boxwell, R. J. (1995). Benchmarking para competir con ventaja, McGraw-Hill.
- Chavez. (2017). "Plan de Benchmarking para mejorar la Gestión de EMP SERGE Raraz S.A.C. 2017". Lima. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales). Recuperado de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/559/TITULO%20-%20CHAVEZ%20ZELAYA%20DEYSI%20JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- C. Camp, Robert, Benchmarking, Editorial Panorama Editorial S.A., México.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.
- Chiavenato, I. (1996) Administración de Recursos Humanos. Ed. Mcgrawhill, Colombia
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5ª Ed. McGrawhill. Bogotá Colombia.
- Espinoza, R. (13 de mayo 2017). Benchmarking: qué es, tipos, etapas y ejemplos. Recuperado de <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tiposejemplos/>
- Llontop, Rimarachim. (2016). "Como se relaciona el Benchmarking y las ventas en la estación de servicios santa Ángela S.A.C." Pimentel. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2287/Tesis%20de%20Llontop%20Salazar%20y%20Rimarach%EDn%20Rivera.pdf?sequence=1>
- Mendoza, A. (2005) Manual para detectar las necesidades de capacitación y desarrollo, Editorial Trillas. Nueva Jersey EE UU tomo uno.
- Michael, J. Spendolini, "Benchmarking". New York: Amacon. 1994.
- Medina, C (11 de Agosto de 2010). Benchmarking en la industria automotriz. Carreras del futuro.com. Recuperado de <http://www.carrerasconfuturo.com/2010/08/11/benchmarking-en-laindustria-automotriz/>
- Peralta. (2016). "Propuesta plan de capacitación para servidores públicos y educación de la octava zona". Ciudad de Guayaquil (Tesis para optar el título de de máster en administración de empresas). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16247/1/TESIS%20ESTRELA%20-%20PERALTA.pdf>

Rizo, C (26 de febrero de 2014). Benchmarking de gestión y políticas de derechos humanos. Perú 2021. Portal de responsabilidad social del Perú. Recuperado de <http://www.peru2021.org/principal/categoria/benchmarking-de-gestion-y-politicas-de-derechos-humanos/654/c-654>

Seong-JongJoo, Nixon, D., &Stoeberl, P. A. (2011). Benchmarking con el análisis envolvente de datos: Un retorno de la perspectiva de activos. *Benchmarking*, 18(4), 529-542. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=20&sid=e220cf26-75d0-4a4c-b616-29a62558a43b%40sessionmgr114&hid=101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=62944767&db=bth>

Spendolini, Michael, *Benchmarking*, Grupo Editorial Normal, Colombia, 1994.

Trejo. (2017) "Proceso de Benchmarking para mejorar la Fidelización de clientes de la entidad Premiere de los Olivos, 2017." Lima. (Tesis para Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales). Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/TITULO%20-%20TREJO%20ROSALES%20ROXANA%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas			
Variable 1: Benchmarking	Según (Garvin Chow 1993), el Benchmarking es un proceso de manera formal que comienza con la búsqueda de empresas top en el mercado sea por sus procesos o sus productos, todo esto con la finalidad de tomar como guía dichas prácticas y usarlas en nuestra empresa para mejorar en el cuello botella que se originó en la empresa y así poder ser uno de los mejores en este mundo competitivo y globalizado.	Para medir la variable independiente de la tesis tuvimos que identificar las dimensiones e indicadores, así mismo determinar y hacer las preguntas, a continuación, elaboramos el instrumento (cuestionario) y asignamos una escala de valor numérico para obtener los datos de la muestra representativa, por último procesamos los datos mediante el programa SPSS e interpretamos los resultados.	Interno	Administración	1. La administración se abstiene al cambio. 2. La administración se preocupa por la mejora de su personal.			
				Posición Geográfica	3. La entidad está ubicada en un nicho de mercado que le permita captar más clientes.			
			Competitivo	Distribuidor	4. La entidad tiene proveedores que le otorgan productos de calidad.			
				Consumidores	5. Los consumidores se sienten satisfechos por la atención brindada 6. Los clientes deben llenar un cuestionario calificando el servicio brindado. 7. Los productos que usas son mejores a la competencia.			
			Funcional	Producto	8. La compañía tiene estándares de calidad frente a la competencia 9. La entidad cuenta con un mejor servicio frente a los demás competidores			
				Servicio	10. La entidad tiene servicios agregados que se diferencia de la competencia			
			Variable 2: Capacitación	El proceso de capacitación es una herramienta educativa de corto plazo, se aplica de manera sistemática y ordenada. Esto hace que los trabajadores adquieran conocimientos, desarrollen sus habilidades y fortalezcan sus competencias en función de metas claras. (Chiavenato 2014, p.39)	La variable dependiente Capacitación se medirá mediante las siguientes dimensiones: Plan de desarrollo, Necesidades de capacitación y Desarrollo de aptitudes.	Plan de desarrollo	Proceso	11. La entidad tiene procesos de tención más eficientes que los de la competencia
							Presupuesto	12. La empresa capacita al personal de manera constante. 13. La empresa cuenta con un presupuesto para capacitar al personal.
						Necesidades de Capacitación	Aprendizaje para lograr el objetivo	14. La capacitación te ayudará a desarrollar tus habilidades 15. La empresa le otorga materiales necesarios para su aprendizaje.
							Destreza	16. La entidad te ofrece otros servicios para desarrollar tu capacidad.
Desarrollo de actitudes	Capacidad	17. El jefe inmediato retroalimenta tu esfuerzo en el trabajo. 18. El administrador incentivo intrínsecamente el desempeño que realiza.						
	Desempeño	19. Los objetivos planteados por la empresa le hace participe de ella 20. En el trabajo has crecido profesionalmente						
	Empatía	21. El clima laboral entre compañeros y supervisores es optima 22. En el trabajo su jefe le hace participe de los cambios que se vaya a realizar						
	Calidad	23. La entidad se preocupa por su bienestar como trabajador						

Anexo 2. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
¿Cómo es la relación del Benchmarking con la capacitación en la empresa D'Valentina S.AC SMP-Lima?	Demostrar la relación del Benchmarking y la Capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019	Existe relación entre el Benchmarking y la capacitación del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. Lima-2019			1. Administración 2. Posición Geográfica 3. Producto 4. Servicio 5. Proceso 6. Distribuidor 7. Consumidores	Tipo de investigación: Aplicada Nivel: Correlacional – descriptiva Diseño de investigación: No Experimental de corte Transversal Enfoque: Cuantitativo Población: 40 trabajadores del distrito San Martin de Porres Muestra: 40 trabajadores del distrito San Martin de Porres
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿Cómo se relaciona el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019?	Demostrar la relación entre el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019	Existe relación entre el benchmarking interno con el plan desarrollo del personal en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019	Variable 1: Benchmarking	Interno Competitivo Funcional		
¿Cómo se relaciona el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C lima-2019?	Demostrar la relación entre el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019	Existe relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C lima-2019		Plan de Desarrollo	8. Presupuesto 9. Aprendizaje para lograr objetivos 10. Destrezas 11. Capacidad 12. Desempeño 13. Empatía 14. Calidad	
¿Cómo se relaciona el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019?	Demostrar la relación entre el benchmarking funcional con las necesidades de capacitación en la empresa D'Valentina S.A.C lima-2019	Existe relación entre el benchmarking competitivo con el desarrollo de actitudes en la empresa D'Valentina S.A.C. lima-2019.	Variable 2: Capacitación	Necesidad de Capacitación Desarrollo de Actitudes		

Figura 1.

Rangos de fiabilidad (α)

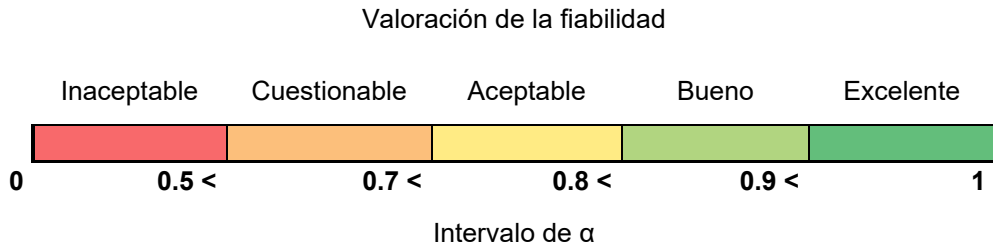


Figura 2.

Rangos de correlación en base al Rho de Spearman

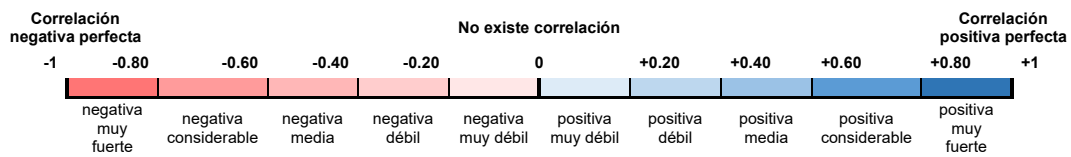


Tabla 5.

Interno (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	22.5%	22.5%	22.5%
	Regular	12	30.0%	30.0%	52.5%
	Alto	19	47.5%	47.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Tabla 6.

Funcional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	10.0%	10.0%	10.0%
	Regular	20	50.0%	50.0%	60.0%
	Alto	16	40.0%	40.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Tabla 7.

Competitivo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7.5%	7.5%	7.5%
	Regular	19	47.5%	47.5%	55.0%
	Alto	18	45.0%	45.0%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Tabla 8.

Plan de desarrollo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	15.0%	15.0%	15.0%
	Medianamente eficiente	13	32.5%	32.5%	47.5%
	Eficiente	21	52.5%	52.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Tabla 9.

Necesidades de capacitación (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5.0%	5.0%	5.0%
	Medianamente eficiente	19	47.5%	47.5%	52.5%
	Eficiente	19	47.5%	47.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Tabla 10.

Desarrollo de Actitudes (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	3	7.5%	7.5%	7.5%
Válido	Medianamente eficiente	22	55.0%	55.0%	62.5%
	Eficiente	15	37.5%	37.5%	100.0%
	Total	40	100.0%	100.0%	

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Significación:

a. Sig. = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

Regla de decisión:

Sig. E < Sig. (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. (0.05) entonces se acepta Ho

Regla de decisión:

Tamaño de muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11.

Test de distribución de normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Benchmarking (Agrupada)	0.327	40	0.000	0.736	40	0.000
Capacitación (Agrupada)	0.328	40	0.000	0.704	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 12.

Prueba de hipótesis general

			Benchmarking (Agrupada)	Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Benchmarking (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,797**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,797**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

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

Tabla 13.

Prueba de hipótesis específica 1

			Interno (Agrupada)	Plan de desarrollo (Agrupada)
Rho de Spearman	Interno (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,854**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Plan de desarrollo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,854**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

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

Tabla 14.

Prueba de hipótesis específica 2

			Funcional (Agrupada)	Necesidades de Capacitación (Agrupada)
Rho de Spearman	Funcional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,807**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	40	40
	Necesidades de Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,807**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

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

Tabla 15.

Prueba de hipótesis específica 3

			Competitivo (Agrupada)	Desarrollo de Actitudes (Agrupada)
Rho de Spearman	Competitivo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	,823**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desarrollo de Actitudes (Agrupada)	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,823**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	40	40

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

Yo, **Dr. Alva Arce Rosel Cesar**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor del Trabajo de Investigación titulado:

“Benchmarking y la capacitación en la empresa D´Valentina S.A.C, Lima 2019”

del estudiante **ACUÑA PEREA LUIS ENRIQUE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** 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, 10 de noviembre de 2019



Dr. Alva Arce Rosel Cesar
Escuela Profesional de Administración

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