



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Benchmarking en el comportamiento organizacional de la empresa
Oechsle S.A.C, en Cercado de Lima en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Máximo Alfredo Junior Muñoz Rodríguez (ORCID: 0000-0002-5720-2557)

ASESOR:

Mgtr. Giancarlo Mariano Mancarella Valladares (ORCID:0000-0002-4913-7214)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este largo y arduo trabajo a mis padres y mis hermanos, que siempre estuvieron apoyándome a seguir adelante, motivándome y dando lo mejor de mí siempre con respeto y perseverancia.

Agradecimiento

Agradezco a mis Padres junto con mis hermanos por apoyarme siempre hacer el mejor, esforzándome cada día más, también ha mis distintivos asesores, que a lo largo de la investigación me ayudaron a pulir de manera eficiente y eficaz el desarrollo de la investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo MUÑOZ RODRÍGUEZ MÁXIMO ALFREDO JUNIOR con DNI N°76936514, 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 auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

Lima, 04 de julio del 2019


MUÑOZ RODRÍGUEZ MAXIMO ALFREDO JUNIOR

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionacización de variables	18
2.3 Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilida	20
2.5 Procedimiento	23
2.6 Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

RESUMEN

La investigación trata de determinar cómo influye el benchmarking en el comportamiento organizacional de la empresa “Oechsle SAC”, en cercado de lima en el 2018. Después de un análisis en cuanto a la influencia del Benchmarking en el comportamiento organizacional, se observó una gran influencia por parte del Benchmarking en el comportamiento organizacional, así también como en las competencias, el estudio que se desarrollo fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, de naturaleza transversal, nivel explicativo causal, método hipotético deductivo; la población de estudio fue de 150 colaboradores de los cuales se conformaban 80 varones y 70 mujeres, realizando una muestra censal, se aplicó la técnica de la encuesta mediante la herramienta del cuestionario, aplicándolas a diferentes zonas comerciales, donde se pudo constatar y recolectar información, de los resultados arrojados por el empleo de la escala de Likert con 5 categorías.

Se empleó por consiguiente el programa estadístico SPSS versión 25.0 para la realización de la prueba piloto para analizar la fiabilidad de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach, con respecto a los resultados y análisis descriptivo e inferencial se usó la prueba de Rho de Spearman, arrojando un resultado significativo de 0.74, por lo que se concluye que existe influencia del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional con una correlación positiva moderada o media.

Palabras clave: Benchmarking, comportamiento organizacional, competidores, procesos

ABSTRACT

The research tries to determine how benchmarking influences the organizational behavior of the company "Oechsle SAC", in the Lima fence in 2018. After an analysis regarding the influence of Benchmarking on organizational behavior, a great influence was observed on the part of the Benchmarking in the organizational behavior, as well as in the competences, the study that was developed was of a applied type with a quantitative approach, non-experimental research design, of transversal nature, causal explanatory level, hypothetical deductive method; the study population was 150 collaborators of which 80 men and 70 women were made, making a census sample, the survey technique was applied by means of the questionnaire tool, applying them to different commercial areas, where it was possible to verify and collect information , of the results thrown by the use of the Likert scale with 5 categories.

The statistical program SPSS version 25.0 was therefore used to carry out the pilot test to analyze the reliability of the instruments through the Cronbach's Alpha, with respect to the results and descriptive and inferential analysis, Spearman's Rho test was used. yielding a significant result of 0.74, so it is concluded that there is influence of Benchmarking on Organizational Behavior with a moderate or average positive correlation.

Keywords: Benchmarking, organizational behavior, competitors, processes

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente habitamos en una humanidad de continuas alteraciones, tanto en lo económico como en lo tecnológico, es por eso que las organizaciones, se adecuan a los cambios, aplicando diversas estrategias y metodologías como las buenas prácticas para poder mantenerse en constante competencia, con el propósito de desarrollar los servicios y productos que ofrecen; manteniendo la competitividad y generando rentabilidad para los intereses financieros, es por ello que la empresa de Oechsle SAC, tiene la necesidad de mejorar ciertos aspectos de las áreas de trabajo como la cultura organizacional, para brindar mejores productos y servicios de calidad en cuanto a la captación del consumidor; todo ello, con el propósito de ser más competentes y manejar una mejor cartera de clientes, generando mayor rentabilidad, mediante la implementación de las buenas prácticas en la cultura organizacional de la empresa.

En el entorno internacional, Gallegos (2015) afirmo que, el objetivo de esta investigación es desarrollar un benchmarking adecuado que influya en la optimización de sus procesos. La metodología que se utilizó en el diseño fue experimental, y se aplicó a una muestra de 40 colaboradores del área de Recursos Humanos, Sistemas y Actividades dentro de los Subprocesos e Indicadores de Operación, para la recolección de datos se empleó un cuestionario con preguntas abiertas. Se concluye en implementar una filosofía Lean en los procesos, el cual se implementará influenciando las buenas prácticas o Benchmarking, para fortalecer y optimizar los procesos tanto internos como externos del sector automotriz, asegurando la mejora progresiva de los procesos operativos y estratégicos.

Así mismo Juárez (2018), sostiene que constantemente se han venido generando cambios frecuentes, por lo que se genera tensión en los colaboradores, por lo que es sumamente importante observar cómo se interactúa el clima organizacional, para poder analizar y conocer el comportamiento y adaptación de los colaboradores. El objetivo de esta indagación es medir el clima organizacional en los colaboradores del hospital general “La Villa”; el método que se desarrolló en esta investigación es el descriptivo con corte transversal. Por lo que se concluye que en esta indagación el liderazgo y la motivación están relacionados directamente con un buen nivel óptimo en el clima organizacional y pueden influir en los cambios del contexto de nuevos tipos de gobiernos y empresas.

En el entorno nacional, Llontop y Rimarachín (2016) llega a considerar que el fin de esta indagación es reconocer el vínculo o relación de las buenas prácticas y las ventas. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, propositiva y nuestro diseño fue cuantitativa no experimental. Por ello se concluye que las buenas prácticas o benchmarking cooperara a desarrollar una elevación de las ventas en la empresa a desarrollar.

Así mismo Riveros y Grimaldo (2017), sostiene que esta indagación tiene como fin valorar la relación entre valores y clima organizacional; la indagación utilizo un diseño correlacional. Por ello se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva entre las variables, de tal manera que se empleara un desarrollo de modelo explicativo en la conducta organizacional. Por lo que también se emplearan estudios comparativos para desarrollar mejores prácticas en el entorno que se desarrolla, para determinar las semejanzas y diferencias a nivel cultural.

En el entorno local, la empresa Oechsle SAC es una cadena de tiendas por departamentos que forma parte del grupo intercorp, el sector en el que se desarrolla es el de retail, se logró captar que la empresa presenta problemas en las que aún puede mejorar para ser más competitiva y atractiva para el mercado retail, uno de ellos es la gestión en cuanto a las áreas respectivas tanto en las operativas como en las estratégicas, es por eso que busca desarrollar o implementar una mejora continua, tanto a nivel interno como al externo, fortaleciendo sus debilidades y haciendo frente a las oportunidades para combatir las posibles amenazas como por ejemplo los competidores directos. Ante el origen de la percepción manifestada esto es fundamental para el crecimiento continuo. De tal manera que se desarrollaran estas variables como el Benchmarking y el comportamiento organizacional los cuales son una herramienta muy eficiente en el desarrollo organizacional, ya que genera mejoramientos en la gestión empresarial, mediante una mejora continua, utilizando la comparación de ciertas áreas de trabajo con otras empresas. El benchmarking es una herramienta muy empleada por diversas empresas por lo que se tiene que estar en constantes cambios en la mejora de sus procesos tanto operativos como estratégicos ya que lo que se busca es ser lo mejor de lo mejor, siendo más competentes realizando procesos más eficientes y eficaces, mediante las buenas prácticas. Al hablar de una organización también hacemos referencia al conjunto de individuos dentro de un ámbito, los cuales desarrollan comportamientos o conductas organizacionales.

Pérez (2018), sostiene que la indagación tiene como objetivo diagnosticar las características del control de calidad con la implementación del benchmarking. Por ello se concluye que el benchmarking es una herramienta primordial para las empresas, ya que permite desarrollar procesos más eficientes, utilizando la técnica como la observación para calcular la productividad de los colaboradores y ver las debilidades en la gestión de calidad, tomando como modelo las habilidades y tácticas de otras organizaciones, considerando el aprendizaje continuo, para desarrollar mejores procesos tanto internos como externos y fortalecer sus debilidades. Semper, Sánchez, Segredo y Hernández (2019) sostienen que el objetivo de esta indagación es emplear un análisis y evaluar el clima organizacional en los procesos operativos del hospital; el método empleado en dicha investigación es descriptivo con corte transversal. Por ello se concluye que el clima o comportamiento organizacional de la atención a la morbilidad materna extremadamente grave, corresponde a una inadecuada atención en las salas de hospitalización, por lo que las dimensiones presentadas en la investigación como clima organizacional clasifican como riesgo, ya que tienen que mejorar y desarrollar ciertos aspectos en las áreas respectivas mediante las buenas prácticas.

Mediante la investigación que se realizará y con el uso metodológico junto a las diferentes teorías existentes se podrá conocer como el benchmarking influye positivamente en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle SAC del Cercado de Lima; sobre las respuestas de las interrogantes mencionas anteriormente, es necesario realizar este estudio, para la obtención de posibles respuestas y mejoras en la empresa que se realizara, mejorando sus procesos operativos y estratégicos, otorgándoles un valor agregado y una fidelización con el cliente para una mayor participación en el mercado Retail.

Como investigaciones **internacionales** se mencionan a diferentes autores, como García y Vargas (2018) en su tesis sostienen que el objetivo de esta investigación es proponer por medio de un benchmarking entre los sistemas de transporte público de Boston y Bogotá las buenas prácticas que puedan contribuir con la mejora organizacional y de la experiencia en el servicio por parte de los usuarios del SITP de Bogotá. Por ello se concluye que con la documentación de la información referente a los dos sistemas de transporte público masivo propuestos, se pudo evidenciar una serie de Buenas prácticas (benchmarking) que pueden ser provechosas para el SITP de Bogotá, de manera que proveerá un servicio adecuado a los habitantes de la ciudad, se genere una mejor experiencia y con ello se incremente la

cantidad de usuarios, las entradas económicas y los niveles de percepción frente al sistema de transporte.

Ávila (2018) en su tesis, sostiene que el objetivo de esta indagación es establecer y construir una propuesta de condiciones iniciales, con la ayuda de un benchmarking de las ofertas académicas del mercado. Por ello se concluye que por medio del benchmarking se pudo obtener una matriz de comparación de las diferentes maestrías, con factores comparativos como el nombre del programa, la universidad que hace la oferta, ciudad, país, duración del programa, total de créditos del programa, modalidad, horario y sitio web de donde proviene la información.

Rodríguez y Hincapié (2018) en su tesis, sostiene que el fin de la indagación es desarrollar un benchmarking que influya en los procesos. Por ello se concluye que la caracterización del proceso de mantenimiento influye en el mecanismo fundamental para la mejora continua del proceso y conocer las actividades que lo componen, utilizando el benchmarking para los procesos de mejora continua.

Romero (2017) en su tesis, sostiene que el objetivo de esta investigación desarrollar un análisis del Sector dedicado a la construcción de Viviendas de Interés Social, el cual, a pesar de jugar un papel importante dentro de la economía, presenta varios problemas en su desempeño competitivo, los cuales serán determinados y analizados. Por ello se concluye que la exitosa metodología propuesta a tomar, determina la información y somete a diferentes análisis, como lo son el análisis sectorial y el análisis del ambiente competitivo, siendo el benchmarking competitivo un estudio de referenciación, el cual busca mejorar procesos mediante la comparación del sector construcción.

Serrano y Castellanos (2019) en su artículo científico, sostiene que la indagación del análisis comparativo de plataformas de gestión de procesos de negocio libre, desarrollo y propuso funciones deseadas para implementar la herramienta de las buenas prácticas, con el fin de facilitar la selección para una óptima gestión, automatización y mejora continua con respecto a los procesos en las empresas u organizaciones. Por ello se concluye que según los resultados obtenidos existe una significancia positiva de acuerdo a los parámetros de evaluación y comparación entre las empresas, con el fin de desarrollar e implementar las buenas prácticas en los procesos tanto internos como externos.

Galván y Sánchez (2019) en su artículo científico, sostienen que la finalidad de la indagación es estudiar la relación de elementos observados en el entorno interno de la organización con un nivel de intraemprendimiento. Los resultados obtenidos sugieren un impacto positivo y significativo del soporte administrativo y la disponibilidad de tiempo, por lo que estos resultados contribuirán a la creación de teorías en el contexto que se desarrolla. Por ello se concluye que es necesario profundizar la variable de estructura organizacional, para la obtención de mejores procesos y exista apoyo en todas las áreas respectivas de la empresa. Con la finalidad de destacar nuevas y mejores prácticas que puedan implementarse o desarrollarse en los sectores más tradicionales.

Semper, Sánchez, Segredo y Hernández (2019) en el artículo científico, sostienen que el objetivo de esta indagación es emplear un análisis y evaluar el clima organizacional en los procesos operativos del hospital; el método empleado en dicha investigación es descriptivo con corte transversal. Por ello se concluye que el clima o comportamiento organizacional de la atención a la morbilidad materna extremadamente grave, corresponde a una inadecuada atención en las salas de hospitalización, por lo que las dimensiones presentadas en la investigación como clima organizacional clasifican como riesgo, ya que tienen que mejorar y desarrollar ciertos aspectos en las áreas respectivas mediante las buenas prácticas.

Bentancourt y Franco (2018) en el artículo científico sostienen que la finalidad es desarrollar o formular un plan estratégico para el sector, cuyo fin es desarrollar estrategias competitivas en la productividad de las organizaciones y combatir con éxito a la competencia. Se desarrolló una metodología descriptiva. Por ello se concluye que el análisis de las cuatro organizaciones evidencio las buenas prácticas en los factores de desempeño, así como también se observó ciertas deficiencias de las cuales se irán mejorando mediante un seguimiento y mayor control en los procesos tanto operativos como estratégicos, ya que al fortalecer las debilidades se crece y se logra una mejora continua aprovechando las posibles oportunidades para enfrentar las amenazas.

Bretteny y Sharp (2018) en el artículo científico, sostienen que lo que se busca en esta investigación es analizar la efectividad del National Benchmarking Initiative (NBI) con el fin de lograr las mejores prácticas, desarrollando mejor sus procesos tanto estratégicos como operativos para una mejor gestión, teniendo como objetivo justificar la evaluación comparativa, proponiendo un instrumento para desarrollar un análisis continuo,

del MBI. Por ello se concluye que, esta indagación demuestra que el MPI puede emplearse para estudiar la realidad de las iniciativas de evaluación comparativa de Sudáfrica, teniendo como fin brindar un servicio eficiente y desarrollado.

Altungul y Demirang (2017) en su revista científica, sostiene que el fin de esta indagación fue desarrollar un enfoque de Benchmarking en conceptos de administración y ciencia del deporte, cuyo objetivo es mejorar los procesos operativos y estratégicos mediante una mejora continua. Por ello se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que las instalaciones deportivas no son suficientes con respecto a sus cualidades físicas y de servicio. Las instalaciones deben ser llevadas a un nivel adecuado con respecto a la calidad y cantidad, por lo que tienen que desarrollar e implementar nuevas estrategias y metodologías como los son las buenas prácticas o el benchmarking.

Ramos (2016) en su artículo científico, sostiene que el propósito del estudio es validar si el benchmarking de la industria difiere o no de un grupo de 17 índices financieros seleccionados, para determinar si su desempeño es eficiente o ineficiente en el sistema hospitalario de Puerto Rico. Por ello se concluye que el estudio de la investigación sugiere que la herramienta del benchmarking es un componente clave y una técnica valiosa, para elevar rápidamente el rendimiento financiero.

Delgado (2016) en su artículo científico, sostiene que el fin de esta indagación es analizar las mejores prácticas de instituciones u organizaciones semejantes, para que se pueda adaptar y aplicar en estas, el propósito de esta indagación es desarrollar iniciativas innovadoras, así como también la adaptación de las enseñanzas de las buenas prácticas, para desarrollar y optimizar el cumplimiento de la misión y objetivos principales de la organización. Por ello se concluye que al aplicar las buenas prácticas en las organizaciones se obtendrá una mejora continua ya que se hará seguimiento a las áreas respectivas de la empresa u organización, por lo que se entiende al benchmarking como la obtención de información útil para la mejora de procesos tanto internos como externos de una empresa u organización.

López y Peña (2016) en su artículo científico, sostiene que la indagación desarrollada busca crear un plan estratégico que guie al mejoramiento. Por ello la ventaja competitiva con el tiempo a representando la alteración de la información y de las teorías económicas,

de tal forma que se ha elaborado una alteración importante en el concepto de cada gerente de alguna organización, el cual tiene el papel de los sistemas de información. Anteriormente en las teorías establecidas por Michael Porter, se pensaba que la información era un factor entre otros en el desarrollo que diagnostica los negocios, el elemento clave del análisis son las buenas prácticas o benchmarking, el cual es entendido como un procedimiento y desarrollo de gestión estratégica que consiste en analizar empresas, organizaciones y/o sectores para profundizar la comparación por medio de ellas.

Battle (2015) en su artículo científico sostiene que el objetivo de esta investigación es el de desarrollar un deseable entendimiento de las alteraciones del e-gobierno local a través del diseño y establecimiento de un procedimiento de estimación comparativa (benchmarking). Por ello se concluyó que una investigación de campo reveló las características principales para que una metodología de evaluación comparativa de servicios sea útil para los administradores de la ciudad. Una buena evaluación comparativa de la administración a nivel local debe cubrir la amplitud y variedad de servicios y tareas.

Hensher (2015) en su artículo científico, sostiene que el objetivo de esta investigación es establecer un desarrollo óptimo mediante el uso de las buenas prácticas, utilizando técnicas como la encuesta en las que se recopilara información para luego ser analizadas. El enfoque de esta indagación es la cuantificación de la calidad del servicio. Por ello se concluye que el usuario es muy importante, ya que es el centro de las decisiones en la empresa, tanto en la política, organización y coordinación, esto requiere una medida de satisfacción del cliente que sea confiable, capaz de analizar las buenas prácticas (benchmarking) en la satisfacción del cliente, para desarrollar un óptimo desempeño y una mejora continua en las organizaciones o empresas.

Sánchez, Zerón y Mendoza (2015) en su artículo científico, sostiene que la presente indagación tiene como fin analizar el comportamiento estratégico adoptado por las PYMES. Por lo que se analiza si existe diferencias entre el tipo de estrategia desarrollada y el comportamiento organizacional en las organizaciones. Por ello se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos, no existen diferencias significativas entre el comportamiento estratégico y el desempeño empresarial, por lo que se destaca la importancia del comportamiento organizacional, ya que toda entidad cuenta con trabajadores los cuales son el pilar fundamental de toda empresa, organización, compañía o País.

Chávez (2017) en su artículo científico. considera que la problemática de la investigación es ¿De qué manera se mejorará el control de la Empresa? Por ello se concluye que la empresa implementara un plan de buenas prácticas competitivas (benchmarking competitivo), ya que esto ayudara a mejorar ciertos aspectos de la empresa, desarrollando mejor sus procesos, logrando ser más competitivo y atractivo para el mercado.

En el Perú, se mencionan a diferentes autores como, Lizana (2016) en su tesis, llega a considerar el objetivo es diagnosticar la coincidencia del benchmarking en la baja posición del mercado. Por ello se concluye que los usuarios están satisfechos con los bienes de la cooperativa y existe un bajo porcentaje de usuarios que se sienten indiferentes ante los bienes, al aplicar el benchmarking tiene más posibilidades de mejorar ciertos procesos tanto operativos como estratégicos, capacitando de manera adecuada a los colaboradores para que exista una mejor atención y satisfacción por parte del cliente.

Rosales (2018) en su tesis, llega a considerar que las buenas prácticas son un instrumento que se encarga de analizar, relacionando los procesos, bienes, organizaciones de la competencia. Por ello se concluye que el control de calidad ayuda a obtener los fines y ambiciones trazadas en la empresa, la gestión de calidad desarrolla y consigue objetivos de manera más eficiente, contribuyendo de manera positiva en la organización, de modo que implementar buenas prácticas es importante para que este regrese al establecimiento.

Bravo y Díaz (2018) en su tesis, sostiene que el objetivo de esta indagación es proponer un proyecto de buenas prácticas para elevar la afluencia de usuarios en la Pollería. Por ello se concluye que el plan de benchmarking a proponer en la Pollería “CIEZA” consta de cuatro (4) estrategias fundamentales como Implementar más productos como ventaja competitiva, Realizar alianzas estratégicas con proveedores para obtener precios competitivos en los insumos de los productos, Crear vínculo con los usuarios a través de la imagen y redes sociales, y mejorar la posición de la marca, finalmente Desarrollar a los colaboradores para que brinden calidad en los servicios.

Díaz (2016) en su tesis sostiene que el presente trabajo tiene la problemática ¿Cómo el desarrollo de un programa de buenas prácticas incrementa la tendencia en los usuarios?, Por ello se concluye que se desarrolló un proyecto de benchmarking para optimizar una adecuada atención a los clientes.

Ayra (2016) en su tesis sostiene que la finalidad de esta indagación es estudiar cómo influyen las buenas prácticas en la Calidad de Servicio. Por ello concluye que las buenas prácticas competitivas son sumamente importantes ya que lo que se busca en esta investigación es situar los bienes, servicios y procesos de la empresa.

Vasquez (2017) en su artículo científico llega a considera que tiene como fin diagnosticar si las buenas prácticas influyen en la competitividad en el entorno que se interactúa. Por ello se concluye que existe influencia significativa en la competitividad de la empresa mediante el desarrollo o implementación de las buenas prácticas (benchmarking).

Trejo (2017) en su artículo científico considera que la investigación tiene como finalidad plantear un proyecto de buenas prácticas para desarrollar progresivamente la captación de nuevos usuarios. Por ello se concluye que se desarrollara un plan de buenas prácticas (benchmarking) para desarrollar una mayor la fidelización de usuarios en la empresa.

Riveros y Grimaldo (2017) en su artículo científico, “Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima”. Sostiene que esta indagación tiene como fin valorar la relación entre valores y clima organizacional; la indagación utilizo un diseño correlacional. Por ello se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva entre las variables, de tal manera que se empleara un desarrollo de modelo explicativo en la conducta organizacional. Por lo que también se emplearan estudios comparativos para desarrollar mejores prácticas en el entorno que se desarrolla, para determinar las semejanzas y diferencias a nivel cultural.

Madero y Olivas (2016) en su artículo científico, sostiene que la presente indagación tiene como fin explorar o indagar los factores del comportamiento o conducta organizacional en jóvenes que inician su carrera laboral, por lo que se empleó un diseño descriptivo cuantitativo. Por ello se concluye que con respecto a los resultados obtenidos se puede afirmar que aportan información sumamente importante, ya que las personas que laboran en el área de Recursos humanos, consideran que para desarrollar un óptimo proceso estratégico dentro de la empresa se tiene que realizar un seguimiento, gestionando

y administrando los incentivos así como las compensaciones e incentivos financieros, favoreciendo a la satisfacción de las personas dentro de su área en la que se interactúa.

En el **enfoque teórico**, se abordarán las siguientes teorías científicas en base al benchmarking, Teoría de benchmarking como modelo comparativo para el plan estratégico, López K. y Peña J. (2016) sostiene que la indagación desarrollada busca crear un plan estratégico que guie a la mejora de las empresas o organizaciones transformadoras del sector lácteo. Por ello la ventaja competitiva con el tiempo a representando la alteración de la información y de las teorías económicas, de tal forma que se ha elaborado una alteración importante en el concepto de cada gerente de alguna organización, el cual tiene el papel de los sistemas de información. Anteriormente en las teorías establecidas por Michael Porte, se pensaba que la información era un factor entre otros en el desarrollo que diagnostica los negocios, el elemento clave del análisis son las buenas prácticas o benchmarking, el cual es entendido como un procedimiento y desarrollo de gestión estratégica que consiste en analizar empresas, organizaciones y/o sectores para profundizar la comparación por medio de ellas.

Teorías de benchmarking como instrumento aplicado, Miren, G., y Ochoa, C. (2005). Afirma que la herramienta de las buenas prácticas (benchmarking) desarrolla una mejora continua, la cual se desarrolla o practica en toda empresa, organización, compañía o industria que quiera salir adelante, por lo que tienen mucha relevancia en la actualidad por los cambios constantes y acelerados. Esta indagación desarrolla y explica la herramienta de mejora continua, las buenas prácticas (benchmarking), desarrollo de medida continua y sistemática, la cual controla adecuadamente, los procesos continuos de la gestión tanto operativos como estratégicos de una empresa

Con relación a la variable del Comportamiento Organizacional tenemos como contribuciones las siguientes teorías científicas. Teoría del comportamiento humano, Fernández (2001) afirma que al hablar de comportamiento humano nos referimos a la conducta organizacional, es aceptable que se pretenda manipular o manejar la conducta humana, pero no es así. Esto se adapta a la conducta o comportamiento de la persona y por consiguiente para el social. Interpretar estas cadenas conductuales nos accederá colaborar con su medio inmediato, aliviando y mejorando el sufrimiento y problemas de aquellos que no conocen la naturaleza de sus actos. La conducta o comportamiento se estudia desde la persona; esto puede entenderse como el conjunto de impulsos propios de la cultura

organizacional y del clima laboral, así como por ejemplo la relación entre directivos y colegas de las demás áreas respectivas de alguna organización.

Teoría clásica, Henry Fayol (1995) sostiene que los diferentes aportes administrativos que desarrollo, se originaron con la necesidad o requisito de hallar lineamientos para gestionar organizaciones complejas, reglamento la conducta o comportamiento gerencial. Desarrollando diferenciación y aumento de empresas u organizaciones. Esto trata de la estructuración de las organizaciones formales.

En el enfoque conceptual, Prieto (2012) considera que, el benchmarking es la indagación aplicativa de las buenas prácticas, la cual desarrolla óptimos resultados en el desempeño laboral de una empresa u organización, en otras palabras, la lucha por ser lo mejor de lo mejor. Con respecto a lo mencionado anteriormente, se desarrolló estas categoría o dimensiones que son dimensión 1, benchmarking competitivo; se relaciona con el desarrollo de las organizaciones que están en constante competencia que son de la misma industria o sector; teniendo como indicadores a los clientes e indicadores de desempeño; dimensión 2, benchmarking funcional; se relaciona el desarrollo de las organizaciones de la misma industria que no son contrincantes entre sí. Pero se rescata lo mejor para la aplicación e ciertas áreas de trabajo; teniendo como indicadores a la selección de socios y recopilación de información; dimensión 3, benchmarking estratégico; compara factores críticos de éxito de otras empresas, o de su principal competencia para mejorarlos en función del cliente. Obteniendo una mejor acogida y mejor perspectiva por parte de los clientes; teniendo como indicadores, efectuar estudio comparativo, análisis crítico de resultados; dimensión 4: benchmarking operativo; relaciona el desarrollo operativo entre campos internos de la organización para desarrollar una mejor productividad y la toma de decisiones. Creciendo de manera organizacional y generándose una mutua retribución por parte de empresa y colaborador; teniendo como indicador un plan de mejoramiento.

Muñoz (1999) define que el benchmarking representa realizar una comparación entre los servicios, bienes y procesos, desarrollando dos o más organizaciones para su mejora progresiva. Desarrollando o implementando las buenas prácticas lo que representa también la comparación entre las funciones y actividades de una misma empresa u organización.

Plaza (2002) afirma que el benchmarking es un proceso continuo que desarrolla los bienes, servicios y procesos con aquellas empresas o organizaciones que son las mejores, lo cual implica copiar el sistema de procesos operativos y estratégicos desde una

perspectiva externa, con carácter comparativo. Esto se basa en el proceso de la mejora continua o progresiva, con la finalidad de retribuir y desarrollar lo mejor de las competencias para implementarlas y aplicarlas a la organización o empresa en desarrollo.

Variable Dependiente; Comportamiento Organizacional, Alles (2007) llega a considerar que la conducta organizacional se relaciona con todas las personas que laboran dentro de la organización o empresa, interactuando de manera cotidiana en el día a día, en todos los rangos jerárquicos, actuando de manera individual o grupal. Con respecto a lo mencionado anteriormente, se desarrolló dimensiones como el cambio en las organizaciones; el cambio organizacional se modifica los procesos y patrones de comportamiento, relacionándose con el modelo de competencias; por lo que se desarrollara creando un cambio cultural, penetrando competencias con desarrollos constantes; teniendo como indicadores; nueva línea de productos, nuevos negocios y cambio en el perfil del cliente; dimensión 2; poder en las organizaciones; la práctica empresarial distribuye una serie de funciones internas y externas en las organizaciones; teniendo como indicadores; nuevos competidores en el mercado y cambios económicos; dimensión 3; comportamiento de los individuos en las organizaciones: las conductas que se dan dentro de un entorno laboral son los que desarrollan los directivos, mediante la retroalimentación del comportamiento de los colaboradores; teniendo como indicadores el comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel, el comportamiento de estas mismas personas; dimensión 4; nuevas tendencias en management; en los últimos años han surgido numerosos teorías y tecnologías en relación con la Administración. Aquí sólo haremos foco en aquellas que entendemos que tienen mayor vigencia en este momento. Los estudiosos del tema hacen una diferenciación entre teorías y tecnologías; teniendo como indicadores; Empresarial, aprendizaje y poder.

Griffin y Phillips (2017) define que es el análisis del comportamiento o conducta humana en un entorno organizacional, en el que distintos individuos interactúan entre sí, también se afirma que es la conexión entre la conducta humana y la organización, en donde se relaciona de forma tanto interna como externa, desarrollando e implementando metas y objetivos propuestos.

Robbins (2004) Sostiene que, el comportamiento organizacional es un terreno de estudio en el que se indaga la conducta de individuos, grupos y estructuras, los cuales presentan conductas distintas dentro de una organización u empresa, esto tiene como finalidad implementar ciertas mejoras en cuanto a la eficacia y eficiencia tanto en la parte

operativa como en la estratégica, para generar una mutua retroalimentación y retribución.

La investigación abordó la **problemática** orientada a conocer ¿cómo influye el Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el año 2018?; presentando los siguientes problemas específicos; ¿Cómo influye el Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018?; ¿Cómo influye el Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?; ¿Cómo influye el Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?; ¿Cómo influye el Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?

El trabajo de investigación tubo adecuación **teórica**, sobre todo por el continuo desarrollo de la indagación, de tal forma que nos permitió comprender mejor la condición del entendimiento acerca del tema investigado y desarrollado, por lo que se usaran otras investigaciones como base, para la recolección de información, obteniendo conocimientos más actualizados, además de comprender y analizar la influencia o relación ejercidas por parte de las variables escogidas en el análisis, de la muestra del objeto de estudio. Sobre todo, valorar los aportes de nuevos conocimientos del presente trabajo o investigación, dado que tendrá bases teóricas y las metodológicas, con la finalidad de demostrar la suma estimación de las variables de estudio del benchmarking y comportamiento organizacional, por lo cual se buscó mejorar el desarrollo de la empresa Oechsle SAC. La indagación a desarrollar **metodológicamente** contribuyó a la elaboración de herramientas científicas, los cuales fueron procesados y validados con un alto grado de confiabilidad, esto sirvió para medir las variables tanto independiente como dependiente, además podrán ser usados por otros investigadores en otras investigaciones. El progreso de la indagación es de tipo básica, por lo que se usó las ideas de distintos autores con el propósito de lograr información confiable. Por otro lado, el nivel de la indagación es explicativo y el diseño es no experimental correlacional por lo que se observó fenómenos tal cual se dan en su contexto natural, utilizando la técnica de la encuesta mediante la recolección de datos de la herramienta del cuestionario. La presente investigación es sumamente importante puesto que en la parte **práctica** permitió a la empresa y las tiendas de Oechsle, a mejorar su comportamiento organizacional en función a la perspectiva que capta el cliente, mediante

el aporte se obtuvo, cierta información de cómo el uso o implementación del benchmarking influye significativamente.

Se desarrolló como objetivo general determinar cómo influye el Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018; por consiguiente tenemos como objetivos específicos; (1) determinar cómo influye el Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018; (2) determinar cómo influye el Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el2018; (3) determinar cómo influye el Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el2018; (4) determinar cómo influye el Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el2018.

El estudio plasmo como hipótesis general; existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018; por consiguiente damos a conocer las hipótesis específicas; (1) existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018; (2) existe influencia significativa del Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018; (3) existe influencia significativa del Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018; (4) existe influencia significativa del Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método que se empleó en esta investigación es hipotético deductivo, ya que se formuló una serie de preguntas e hipótesis de las variables benchmarking y comportamiento organizacional, Sampieri (2010) sostiene que se establecen teorías y preguntas iniciales de la indagación, las cuales provienen de la hipótesis, sometiéndose a pruebas de diseños de investigación apropiados, midiendo las variables en un contexto establecido, estudia las mediciones y desarrolla conclusiones. El enfoque de la indagación será cuantitativo ya que se recopilará información para comprobar la hipótesis planteada, mediante la recopilación numérica de un análisis estadístico, según Sampieri (2014) el enfoque cuantitativo se desarrolla mediante la recolección de datos, probando la hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con la finalidad de implantar pautas de comportamiento y justificar teorías, en otras palabras, es el conjunto de procesos.

El tipo de investigación fue aplicada, por lo que se empleó marcos teóricos para respaldar nuestras opiniones y problemas planteados en el desarrollo, Malaga (2008) tiene como finalidad crear o desarrollar nuevas tecnologías a partir de los conocimientos obtenidos a través de la indagación estratégica para establecer si los conocimientos aplicados pueden servir para propósitos definidos. Siendo aplicable para cualquier organización ofreciendo oportunidades significativas.

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, por lo que se analizan las variables de estudio, mediante la recolección de información, para conocer la relación que existe entre las variables, Sampieri (2014) sostiene que el nivel descriptivo busca especificar ciertos aspectos, como propiedades, características, perfiles de personas, entre otros, los cuales serán desarrollados mediante un análisis. Mide o recoge información de manera personal o en grupo, sobre conceptos o variables de estudio, también se afirma que es correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio.

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, por lo que no se puede alterar o manipular las variables, y se recolectó información en un momento determinado, Sampieri (2010) La investigación que se está llevando a cabo es no experimental, ya que no es posible la manipulación ni alteración, de las variables tanto independiente como dependiente, por lo tanto, se observa la alteración tal y como se

Desarrolla en su contexto natural, para después analizarlos y estudiarlos. Además, la naturaleza del estudio será transversal, por lo que se recolecto datos e información en un solo momento, y tiempo determinado.

2.2 Operacionalización de variables

Se presenta las siguientes variables

Tabla N°1

Operacionalización de las variables del estudio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
BENCHMARKING	Prieto (2012) sostiene que el benchmarking es la indagación de aquellas mejores destrezas o prácticas, que dirigen a una mejora continua, mejorando el desempeño eficiente, de una organización o compañía, en otras palabras, más sencillas, la lucha por ser lo de mejor de lo mejor “	Variable independiente (Benchmarking) se medirá mediante las dimensiones Benchmarking Competitivo, Benchmarking Funcional, Benchmarking Estratégico y Benchmarking Operativo, a su vez se presenta 7 indicadores para desarrollar el tema.	Benchmarking Competitivo	Ciente	(1-2)	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Ordinal
			Benchmarking Funcional	Desempeño Asociados para el Benchmarking Reunir información Realizar estudio corporativo	(3-4) (5-6)		
			Benchmarking Estratégico	Estudio de Resultados	(7)		
			Benchmarking Operativo	Poner en práctica el plan de mejoramiento	(7)		
	Alles (2007) llega a considerar que la conducta o comportamiento organizacional, se relaciona	Variable dependiente (Comportamiento Organizacional) se medirá	Variación en las organizaciones	Resiente línea de productos Negocios Recientes	(8-10)		

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	o hace referencia a las personas o colaboradores que interactúan en el ámbito de las organizaciones o compañías, en todos los rangos jerárquicos, actuando de manera individual o grupal.	mediante las dimensiones Cambio en las organizaciones, Poder en la organización, Comportamiento de los individuos en la organización y Nuevas tendencias en Management y las mediciones de la rentabilidad a su vez se presentan 10 indicadores	Poder en la organización	Variación en el perfil del cliente Nuevos competidores en el mercado Cambios económicos El comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel	(11-12) (13-14)
			Comportamiento de los individuos en la organización	El comportamiento de estas mismas personas	
			Nuevas tendencias en Management	Empresarial Aprendizaje Poder	(15-17)

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población está constituida por 150 colaboradores que acuden a laborar a la empresa o Tiendas Oechsle del distrito de Cercado de Lima.

Según Ñaupas (2011) sostiene que, la población o unidad de estudio, es aquel conjunto o agrupación de individuos, personas e instituciones, que son el objeto de estudio o indagación.

2.3.2 Muestra censal

Tamayo, M (1997), afirma que la muestra es la asociación de individuos o personas, que se toma de la población o unidad de estudio, para analizar un fenómeno estadístico y según Hayes (1999) afirma que la muestra censal es toda la población o unidad de estudio de la indagación

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta

Martínez (2013) define la técnica como una de las maneras de recolectar información, cuyo método son las estrategias realizadas o empleados, para la recolección y obtención de información requerida, construyendo nuevos conocimientos de lo que se indaga o desarrolla, por lo que el procedimiento es la ejecución de la técnica a emplear.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos: El cuestionario

Tamayo (2008), señala que el cuestionario engloba ciertas apariencias del fenómeno, los cuales son esenciales; por lo que permite aislar o excluir ciertos problemas que nos atraen principalmente, disminuye la realidad de datos esenciales, precisando el objeto o finalidad del estudio.

2.4.3 Validación del instrumento: La validez del instrumento se desarrolló mediante la metodología de juicio de expertos, con la finalidad de obtener la participación de los docentes con grados de Maestría y Doctorado

Tabla N°4

Juicio de experto

EXPERTOS	Instrumento 1	Instrumento 2
Tantalean Tapia Ivan Orlando	Aplicable	Aplicable
Cardenas Saavedra Abraham	Aplicable	Aplicable
Alva Arce Rosel Cesar	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración de la UCV

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se logro atreves del desarrollo de una prueba piloto con una muestra de 25 colaboradores, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS versión 24.0, empleando el estadístico de Alfade Cronbach, lográndose como resultado una confiabilidad muy alta de 0,83 para la primera variable y 0,86 para la segunda variable.

Según Ebel (1977) afirma que denomina la exactitud o similitud de un conjunto de puntajes o valores de ciertas pruebas, las cuales miden lo que se tendría que medir

Tabla N°5

Variable Independiente Benchmarking

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,830	15
	Excluido	0	,0		
Total		10	100,0		

Tabla N°6

Variable dependiente: Comportamiento Organizacional

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cáso s	Válido	10	100,0	,861	20
	Excluido	0	,0		
Total		10	100,0		

Tabla N°7

Escala de confiabilidad

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1	Muy alta

Fuente: Ruiz (2000, p. 70)

Interpretación variable independiente benchmarking: De acuerdo con los resultados adquiridos, mediante el empleo del estadístico de fiabilidad alfa de cronbach , se observa que según la tabla N°7 el nivel de fiabilidad de la variable Benchmarking se estima muy alto, porque la resolución del procedimiento arrojó un valor de 0.830

Interpretación variable dependiente comportamiento organizacional: De acuerdo con los resultados adquiridos, mediante el empleo del estadístico de fiabilidad alfa de cronbach, se observa que según la tabla N°7 el nivel de fiabilidad de la variable comportamiento organizacional se estima muy alto, porque la resolución del procedimiento arrojó valor de 0.861

2.5 Procedimiento

En la indagación se realizó el siguiente procedimiento

Primero se seleccionó la muestra general del estudio tomando en cuenta a los colaboradores y clientes del distrito de cercado de Lima, se elaboró de material la encuesta; segundo se coordinó y solicito la autorización de contexto de estudio consentimiento informado y tercero se ejecución del encuesta

2.6 Método de análisis de datos

2.6.1 Análisis descriptivo

Sampieri (2006) afirma que este procedimiento es desarrollado para organizar y filtrar conjuntos de observaciones en forma cuantitativa, es decir permite detallar situaciones y hechos, de cómo se desarrolla y manifiesta determinada anormalidad.

2.6.2 Análisis inferencial

Sampieri (2006) sostiene que lo métodos desarrollados para inferir algo acerca de una determinada población o conjunto de personas, los cuales se basan en los datos obtenidos a partir de una muestra.

2.7. Aspectos éticos

Criterios Éticos del Benchmarking

El cumplimiento de los principios éticos es la raíz para la aplicación de las buenas prácticas, pues proporciona un mejor rendimiento y un buen clima laboral, logrando una retribución por parte de colaborador-empresa. Los principios éticos no pueden ser impuestos, sino escogidos libremente por cada individuo. El desempeño laboral influye en gran parte en las buenas prácticas, ya que el personal es el principal pilar de toda empresa. El cuál es la pieza fundamental de cada empresa para seguir existiendo y manteniéndose a flote junto a la competencia.

En la tesis se aplicará el criterio de las buenas prácticas y honradez, porque siempre se va trabajar bajo la luz de la verdad y el respeto a los otros autores y el respeto a uno mismo, ya que compartiremos los conocimientos con todos.

Criterios Éticos del Comportamiento Organizacional

El concepto de conducta organizacional como cultura organizacional o corporativa en cuanto a los aspectos éticos, ha entrado a un primer plano, ya que es el factor que influye mucho internamente en los procesos tanto estratégicos como operativos dentro de la empresa.

Es una manera de como incentivar y motivar al personal para generar un adecuado clima laboral, ejerciendo las buenas prácticas en la totalidad de la organización o corporación. El comportamiento ético en el sector organizacional se basa principalmente en las normas de influencia positiva en una cultura organizacional con proyección al ámbito de mejora a través de un método de cumplimiento y compromiso por parte de los trabajadores, otorgándoles beneficios económicos.

En el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta la congruencia y el deber del colaborador, para un buen Comportamiento Organizacional y el logro de las metas de la organización.

III. Resultados

Análisis descriptivo (VARIABLE Y DIMENSIÓN)

Descripción de las variables: Benchmarking

Tabla N°8: Variable Independiente

BENCHMARKING (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	8	5,3	5,3	5,3
	DESACUERDO	36	24,0	24,0	29,3
	INDIFERENTE	38	25,3	25,3	54,7
	DE ACUERDO	29	19,3	19,3	74,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores de la empresa Ochsle del Cercado de Lima, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 26% está totalmente de acuerdo, el 19,3% de los colaboradores está de acuerdo al uso o implementación de esta metodología, e 25,3% es indiferente, el 24% está en desacuerdo, mientras que el 5,3% de los colaboradores están totalmente desacuerdo, por lo que se presenta una mínima resistencia para los cambios y mejoras.

Descripción de las variables: Comportamiento Organizacional

Tabla N°9: Variable Dependiente

COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	DESACUERDO	19	12,7	12,7	13,3
	INDIFERENTE	52	34,7	34,7	48,0
	DE ACUERDO	50	33,3	33,3	81,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores de la empresa Ochsle del Cercado de Lima, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 18,7% está totalmente de acuerdo que el comportamiento organizacional tiene influencia significativa, el 33,3% está de acuerdo con los cambios de la cultura organizacional, el 34,7% es indiferente, el 12,7% está en desacuerdo con las políticas organizacionales y el 0,7% está totalmente en desacuerdo con la conducta organizacional de los colaboradores.

Tabla N°10: Dimensión 1

BENCHMARKING_COMPETITIVO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	23	15,3	15,3	15,3
	EN DESACUERDO	16	10,7	10,7	26,0
	INDEFERENTE	45	30,0	30,0	56,0
	DE ACUERDO	25	16,7	16,7	72,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	41	27,3	27,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 15,3% está en totalmente en desacuerdo con la implementación del Benchmarking Competitivo, mientras que el 10,7% está en desacuerdo, el 30% esta Indiferente, el 16,7% está de Acuerdo y el 27,3% está totalmente de acuerdo.

Tabla N°11: Dimensión 2

BENCHMARKING_FUNCIONAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	9	6,0	6,0	6,0
	INDIFERENTE	44	29,3	29,3	35,3
	DE ACUERDO	22	14,7	14,7	50,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 6% está en totalmente en desacuerdo con la aplicación del Benchmarking Funcional, mientras que el 29,3% está Indiferente, el 14,7% está de acuerdo y el 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla N°12: Dimensión 3

BENCHMARKING ESTRATÉGICO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	10	6,7	6,7	6,7
	DESACUERDO	35	23,3	23,3	30,0
	INDIFERENTE	44	29,3	29,3	59,3

DE ACUERDO	7	4,7	4,7	64,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	54	36,0	36,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 6,7% está en totalmente en desacuerdo con el desarrollo del Benchmarking Estratégico, mientras que el 23,3% está en desacuerdo, el 29,3% esta Indiferente, el 4,7% está de Acuerdo y el 36% está totalmente de acuerdo.

Tabla N°13: Dimensión 4

BENCHMARKING_OPERATIVO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	8	5,3	5,3	5,3
	DESACUERDO	12	8,0	8,0	13,3
	INDIFERENTE	26	17,3	17,3	30,7
	DE ACUERDO	33	22,0	22,0	52,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	71	47,3	47,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 5,3% está en totalmente en desacuerdo con la implementación del Benchmarking Operativo, mientras que el 8% está en desacuerdo, el 17,3% esta Indiferente, el 22% está de Acuerdo y el 47,3% está totalmente de acuerdo.

Tabla N°14: Dimensión 5

CAMBIO_ORGANIZACIONES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	8	5,3	5,3	5,3
	DESACUERDO	8	5,3	5,3	10,7
	INDIFERENTE	25	16,7	16,7	27,3
	DE ACUERDO	46	30,7	30,7	58,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 5,3% está en totalmente en desacuerdo con el Cambio en las Organizaciones, mientras que el 5,3% está en desacuerdo, el 16,7% esta Indiferente, el 30,7% está de Acuerdo y el 42,0% está totalmente de

Tabla N°15: Dimensión 6

		PODER ORGANIZACIONES (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	DESACUERDO	3	2,0	2,0	2,7
	INDIFERENTE	51	34,0	34,0	36,7
	DE ACUERDO	41	27,3	27,3	64,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 0,7% está en totalmente en desacuerdo con el Poder en las Organizaciones, mientras que el 2% está en desacuerdo, el 34% esta Indiferente, el 27,3% está de Acuerdo y el 36% está totalmente de

Tabla N°16 Dimensión 7

		COMPORTAMIENTO INDIVIDUOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	DESACUERDO	8	5,3	5,3	6,0
	INDIFERENTE	62	41,3	41,3	47,3
	DE ACUERDO	42	28,0	28,0	75,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	37	24,7	24,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 0,67% está en totalmente en desacuerdo con el Comportamiento de los individuos mientras que el 5,3% está en desacuerdo, el 41,3% esta Indiferente, el 28% está de Acuerdo y el 24,7% está totalmente de acuerdo.

Tabla N°17 Dimensión 8

		TENDENCIAS_MANAGEMENT (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	,7	,7	,7
	DESACUERDO	4	2,7	2,7	3,3
	INDIFERENTE	27	18,0	18,0	21,3
	DE ACUERDO	83	55,3	55,3	76,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	23,3	23,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Datos extraídos del SPSS

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los Colaboradores del distrito de Cercado de Lima en las tiendas de Oechsle, de 150 colaboradores se tuvo como resultado que el 0,67% está en totalmente en desacuerdo con las Tendencias del Management mientras que el 2,67% está en desacuerdo, el 18% esta Indiferente, el 55,33% está de Acuerdo y el 29,33% está totalmente de acuerdo.

Análisis inferencial

Hg = Existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

Ho = No existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

H1 = Si existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

Tabla N°18: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho Spearman

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil

+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Fernández y Baptista (2010)

Regla de Decisión

Si el valor de Sig. <0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0)

Si el valor de Sig. > 0,05, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Significancia y decisión

Sig. T= 0,05 Nivel de confianza: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho. B) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ha

HIPÓTESIS GENERAL

Hg = Existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

Ho = No existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

H1 = Si existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

Tabla N°19: Correlación de Spearman según la variable independiente (Benchmarking) y la variable dependiente (Comportamiento Organizacional).

		Correlaciones		
			BENCHMARKI NG (Agrupada)	COMPORTAMIENTO_OR GANIZACIONAL (Agrupada)
Rho de Spearman	BENCHMARKING	Coefficiente de	1,000	,740**
	(Agrupada)	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	COMPORTAMIENT O_ORGANIZACION	Coefficiente de	,740**	1,000
	AL (Agrupada)	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Fuente: Datos extraídos del SPSS

Interpretación: En la tabla N°19 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=150 teniendo una correlación de 0.740 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°19 existe una correlación significativa moderada o media; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

Hg: Existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

H0: No existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

H1: Si existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

Tabla 20: Correlación de Benchmarking Competitivo y el Comportamiento Organizacional

		Correlaciones	
		BENCHMARKING _COMPETITIVO (Agrupada)	COMPORTAMIENT O_ORGANIZACION AL (Agrupada)
Rho	BENCHMARKING	Coficiente de	1,000
de	_COMPETITIVO	correlación	,515**
Spear	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
man		N	150
	COMPORTAMIEN	Coficiente de	,515**
	TO_ORGANIZACI	correlación	1,000
	ONAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
		N	150

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

Fuente: Datos extraídos del SPSS

En la tabla N°20 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=150 teniendo la correlación de 0.515 para la variable dependiente Comportamiento Organizacional y la dimensión Benchmarking Competitivo, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°13 existe una correlación positiva moderada o media; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000 ,con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Competitivo influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

Hg: Existe influencia significativa del Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

H0: No existe influencia significativa del Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

H2: Si existe influencia significativa del Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

Tabla 21: Correlación de Benchmarking Funcional y el Comportamiento Organizacional

			Correlaciones	
			BENCHMARKING_F UNCIONAL (Agrupada)	COMPORTAMI ENTO_ORGANI ZACIONAL (Agrupada)
Rho de Spearman	BENCHMARKI	Coeficiente de	1,000	,581**
	NG_FUNCION	correlación		
	AL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	COMPORTAMI	Coeficiente de	,581**	1,000
	ENTO_ORGAN	correlación		
n	IZACIONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)	N	150	150

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

Fuente: Datos extraídos del SPSS

En la tabla N°21 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=150 teniendo la correlación de 0.581 para la variable dependiente Comportamiento Organizacional y la dimensión Benchmarking Funcional, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°14 existe una correlación positiva moderada o media; con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Funcional influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

Hg: Existe influencia significativa del Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

H0: No existe influencia significativa del Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

H3: Si existe influencia significativa del Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

Tabla 22: Correlación de Benchmarking Estratégico y el Comportamiento Organizacional

		Correlaciones		
			BENCHMARKING_E STRATEGICO (Agrupada)	COMPORTA MIENTO_OR GANIZACIO NAL (Agrupada)
Rho de Spearman	BENCHMARKING_ ESTRATEGICO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,616** ,000
n		N	150	150
	COMPORTAMIENT O_ORGANIZACION AL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,616** ,000	1,000 .
		N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°22 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=150 teniendo la correlación de 0.616 para la variable dependiente Comportamiento Organizacional y Benchmarking Estratégico, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°15 existe una correlación positiva moderada o media; con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Estratégico influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

Hg: Existe influencia significativa del Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

H0: No existe influencia significativa del Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018.

H1: Si existe influencia significativa del Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el2018

Tabla 23: Correlación de Benchmarking Operativo y el Comportamiento Organizacional

		Correlaciones	
		BENCHMARKING_	COMPORTAMIE
		OPERATIVO	NTO_ORGANIZ
		(Agrupada)	ACIONAL
			(Agrupada)
Rho de Spearman	BENCHMARKING_	Coeficiente de correlación	1,000
	OPERATIVO	Sig. (bilateral)	,598**
	(Agrupada)	N	,000
			150
	COMPORTAMIENT	Coeficiente de correlación	,598**
	O_ORGANIZACION	Sig. (bilateral)	1,000
	AL (Agrupada)	N	,000
			150

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

Fuente: Datos extraídos del SPSS

En la tabla N°23 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=150 teniendo la correlación de 0.598 para la variable dependiente Comportamiento Organizacional y Benchmarking Operativo, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°16 existe una correlación positiva moderada o media; con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Operativo influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018.

IV. DISCUSIÓN

Para establecer las semejanzas obtenidas con otros autores en el desarrollo de la investigación, se analizó y evaluó los aspectos semejantes, habiéndose respondido a las preguntas, objetivos e hipótesis constatándose con la realidad problemática.

El desarrollo de la investigación muestra el objetivo general del análisis que es determinar cómo influye el benchmarking en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C , en Cercado de Lima en el 2018, desarrollando como hipótesis general del estudio si existe influencia significativa del benchmarking en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle. Teniendo un total de 150 colaboradores como población y muestra. Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov, debido a que la población es mayor a 50, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que la significancia resultó 0.000, con el p-valor = $0.000 < (\alpha)=0.05$, que es inferior al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$); también se realizó la prueba de correlación alcanzando como resultado 0.740, y de acuerdo a lo que indica la tabla N° 19, posee una correlación significativa moderada o media; dado los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna demostrando que si existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018.El resultado de la investigación tiene mucha relevancia con la hipótesis por lo que se puede decir que es bastante aceptable y coherente, con la hipótesis de la tesis elaborada por Vásquez, C. (2017), quien sostiene su hipótesis definiendo que benchmarking influye de manera significativa en la competitividad de la organización Inversiones Ferronor E.I.R.L – Bambamarca 2016. Ambas propuestas ratifican que el Benchmarking influyen en la competitividad por lo tanto se aceptan las hipótesis de la investigación. La teoría de benchmarking como modelo comparativo para el plan estratégico, López K. y Peña J. (2016) sostiene que la indagación desarrollada busca crear un plan estratégico que guie a la mejora de las empresas o organizaciones transformadoras del sector lácteo. Por ello la ventaja competitiva con el tiempo a representando la alteración de la información y de las teorías económicas, de tal forma que se ha elaborado una alteración importante en el concepto de cada gerente de alguna organización, el cual tiene el papel de los sistemas de información

El primer objetivo específico fue determinar cómo influye el benchmarking competitivo en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C. desarrollando como primera hipótesis específica si existe influencia positiva del benchmarking competitivo en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es $0.000 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula, Además, ambas variables poseen una correlación de 0.515 lo cual indica que es una influenciapositiva moderada o media, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Competitivo influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018, por ende el primer objetivo específico queda demostrado. El resultado de la investigación tiene mucha relevancia con la hipótesis por lo que se puede decir que es bastante aceptable y coherente, con la hipótesis de la tesis elaborada por Ayra (2016), cuya finalidad de esta indagación es estudiar cómo influyen las buenas prácticas en la Calidad de Servicio. Por ello concluye que las buenas prácticas competitivas son sumamente importantes ya que lo que se busca en esta investigación es situar los bienes, servicios y procesos de la empresa. Se coincide con la conclusión de la tesis de Ayra, en que implementar un plan de buenas prácticas o benchmarking mejoraría la calidad en cuanto al servicio ofrecido. La Teoría de benchmarking como instrumento aplicado, Miren, G., y Ochoa, C. (2005). Afirma que la herramienta de las buenas prácticas (benchmarking) desarrolla una mejora continua, la cual se desarrolla o practica en toda empresa, organización, compañía o industria que quiera salir adelante, por lo que tienen mucha relevancia en la actualidad por los cambios constantes y acelerados.

El segundo objetivo específico fue determinar cómo influye el benchmarking funcional en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C. desarrollando como segunda hipótesis específica si existe influencia positiva del benchmarking funcional en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es $0.000 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula, Además, ambas variables poseen una correlación de 0.581 lo cual indica que es una influenciapositiva moderada o media, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Funcional influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018. El resultado de la

investigación tiene mucha relevancia con la hipótesis por lo que se puede decir que es bastante aceptable y coherente, con la teoría relacionada desarrollada por Miren, G., y Ochoa, C. (2005) Quien afirma que la herramienta de las buenas prácticas (benchmarking) desarrolla una mejora continua, la cual se influye de manera practica en toda empresa, organización, compañía o industria que quiera salir adelante, por lo que tienen mucha relevancia en la actualidad por los cambios constantes y acelerados. Esta indagación desarrolla y explica la herramienta de mejora continua, las buenas prácticas (benchmarking), desarrollo de medida continua y sistemática, la cual controla adecuadamente, los procesos continuos de la gestión tanto operativos como estratégicos de una empresa. Se coincide con la conclusión de la tesis de Miren, G., y Ochoa, C., en que desarrollar el benchmarking tendría como resultado la mejora continua en cuanto a los procesos tanto operativos como estratégicos de una organización. La teoría del comportamiento organizacional, Metlich (2006) sostiene que la teoría de la revelación es una de las diversidades de la escuela institucional. Indica que los elementos no son lo que parecen. La descripción de la conducta organizacional no habita principalmente en la disposición formal de la empresa, ni en las metas y objetivo.

El tercer objetivo específico fue determinar cómo influye el benchmarking estratégico en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C. desarrollando como tercera hipótesis específica si existe influencia positiva del benchmarking estratégico en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es $0.000 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula, Además, ambas variables poseen una correlación de 0.616 lo cual indica que es una influenciapositiva moderada o media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Estratégico influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018. Coincidiendo con el resultado de la investigación y los objetivos propuestos en la investigación de Gallegos (2015) en su tesis, sostiene que el objetivo de esta investigación es desarrollar un benchmarking adecuado que influya en la optimización de sus procesos. Se concluye en implementar una filosofía Lean en los procesos, el cual se implementará influenciando las buenas prácticas o Benchmarking, para fortalecer y optimizar los procesos tanto internos como externos del sector automotriz, asegurando la mejora progresiva de los procesos operativos y estratégicos. Se coincide con la conclusión de la tesis de Gallegos, en que ejecutar el

benchmarking tendría como resultado la optimización de los procesos, obteniendo como resultado una mejora progresiva en las organizaciones o empresas. La teoría del comportamiento humano, Fernández (2001) afirma que al hablar de comportamiento humano nos referimos a la conducta organizacional, es aceptable que se pretenda manipular o manejar la conducta humana, pero no es así. Esto se adapta a la conducta o comportamiento de la persona y por consiguiente para el social. Interpretar estas cadenas conductuales nos accederá colaborar con su medio inmediato, aliviando y mejorando el sufrimiento y problemas de aquellos que no conocen la naturaleza de sus actos

El cuarto y último objetivo específico fue determinar cómo influye el benchmarking operativo en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C. desarrollando como cuarta hipótesis específica si existe influencia positiva del benchmarking operativo en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es $0.000 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula, Además, ambas variables poseen una correlación de 0.598 lo cual indica que es una influenciapositiva moderada o media, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, por lo que el Benchmarking Operativo influye positivamente en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018. Coincidiendo con el resultado de la investigación y los objetivos propuestos en la investigación de Bentancourt y Franco (2018), tiene como fin desarrollar o formular un plan estratégico para el sector, cuyo fin es desarrollar estrategias competitivas en la productividad de las organizaciones y combatir con éxito a la competencia. Se desarrolló una metodología descriptiva. Por ello se concluye que el análisis de las cuatro organizaciones evidencio las buenas prácticas en los factores de desempeño, así como también se observó ciertas deficiencias de las cuales se irán mejorando mediante un seguimiento y mayor control en los procesos tanto operativos como estratégicos, ya que al fortalecer las debilidades se crece y se logra una mejora continua aprovechando las posibles oportunidades para enfrentar las amenazas. Se coincide con la conclusión de la tesis de Bentancourt y Franco, en que implementar el benchmarking tendría como resultado una mejora en de los procesos, mediante un seguimiento y control. La teoría clásica, Henry Fayol (1995) sostiene que los diferentes aportes administrativos que desarrollo, se originaron con la necesidad o requisito de hallar lineamientos para gestionar organizaciones complejas, reglamento la conducta o comportamiento gerencial. Desarrollando diferenciación y aumento de empresas o

organizaciones. Esto trata de la estructuración de las organizaciones formales.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: A través de la indagación se concluye que el Benchmarking influye de manera significativa en el comportamiento organizacional en la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018. De acuerdo a la relación que muestra Rho Spearman de 0.740; representa una correlación positiva moderada. Es decir, el benchmarking afecta en el comportamiento organizacional de la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018.

SEGUNDO: El Benchmarking competitivo y el comportamiento organizacional en la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018, según la relación de Rho Spearman de 0.515; lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo a los resultados obtenidos por los colaboradores acerca de la dimensión mencionada anteriormente, indica que la mayor parte de ellos se ven influenciados por el benchmarking competitivo, esto se debe a que los colaboradores dentro de la organización no cuentan con una cultura organizacional por lo que existe demasiadas limitaciones y resistencia al cambio por parte de los colaboradores.

TERCERO: El Benchmarking funcional y el comportamiento organizacional en la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018, según la relación de Rho Spearman de 0.581; lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo a los resultados obtenidos por los encuestados acerca de la dimensión mencionada anteriormente, indica que la mayor parte de ellos se ven influenciados por el benchmarking funcional, esto se debe a que los asociados para el benchmarking y la reunión de información, como el estudio de resultados, dentro de la organización, no cuentan con una funcionalidad óptima, por lo que se presentan obstrucciones y problemas frecuentes en las funciones diarias de los colaboradores.

CUARTO: El Benchmarking estratégico y el comportamiento organizacional en la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018, según la relación de Rho Spearman de 0.616; lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo a los resultados obtenidos se analizó el estudio corporativo de la competencia, por lo que dichos estudios presentaron mejoras más prácticas en cuanto a las estrategias empleadas dentro de la organización, ya que es un proceso sistemático y continuo, que busca evaluar los recursos y capacidades dentro de las organizaciones o competencias directas, para

desarrollar las mejores estrategias y emplearlas dentro de la organización, aprovechando las posibles oportunidades que se puedan presentar.

QUINTO: El Benchmarking operativo y el comportamiento organizacional en la empresa Oechsle S.A.C, del distrito de Cercado de Lima, 2018. Según la relación de Rho Spearman de 0.598; lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo a los resultados obtenidos se analizó que se debe ejecutar y poner en práctica el plan de mejoramiento en cuanto a sus procesos operativos, ya que como se mencionó anteriormente lo que se busca es implementar esta herramienta, dentro del comportamiento organizacional de la empresa, de tal forma que, al hacer sentir a gusto al colaborador, este por ende desarrollara mejores resultados, obteniendo procesos tanto operativos como estratégicos eficientes y eficaces.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda implementar la metodología del benchmarking en el comportamiento organizacional de la empresa, ya que la mayoría de los colaboradores están totalmente de acuerdo con la implementación de las buenas prácticas, en las áreas dentro de la empresa. Esto tendrá como consecuencia un mayor control y supervisión de los procesos tanto internos como externos de la organización.

SEGUNDO: Se tiene que tener en cuenta el desarrollo del benchmarking competitivo, para desarrollar mejores prácticas, buscando optimizar y mejorar los procesos con respecto a la competencia, por lo tanto el emplear un adecuado control dentro de las áreas funcionales y diarias del ámbito organizacional, ayudara a mejorar y ejecutar un benchmarking funcional óptimo; ya que la mayoría de los colaboradores de la empresa de Oechsle S.A.C del distrito de cercado de Lima, están totalmente de acuerdos con esta implementación.

TERCERO: Se recomienda desarrollar dinámicas y reconocimientos en el ámbito organizacional, utilizando las buenas prácticas estratégicas, para así poder buscar ser lo mejor de lo mejor, por lo cual, los colaboradores prospectaron una mayor acogida por las estrategias empleadas o plasmadas en esta indagación, de tal forma que algunos procesos operativos se ven afectados ya que el rendimiento o desempeño de los colaboradores no es el esperado, por lo que se empleara la ejecución y supervisión constante del benchmarking operativo, por lo consiguiente se plasmara la prospectiva visionaria en cuanto a los procesos operativos con la finalidad de optimizar y desarrollar sus procesos tanto operativos como estratégicos.

CUARTO: Es recomendable ejercer una conducta o comportamiento organizacional adecuado, ya que el entorno en el que se desarrollan las funciones es el ámbito diario de interacción, por lo que tiene una influencia significativa, prospectada por los colaboradores, el desarrollar cambios en la cultura organizacional puede mejorar ciertos aspectos como el clima laboral, desarrollando metodologías innovadores, realizando más intervención por parte de los colaboradores, como la lluvia de ideas entre otros, debido a que ellos son el pilar fundamental de la empresa y por ende representan el poder en las organizaciones.

QUINTO: Se recomienda desarrollar una cultura organizacional con la finalidad de emplear mejoras en cuanto a las buenas prácticas diarias, ya que el comportamiento de los individuos, son los colaboradores que interactúan diariamente realizando sus funciones,

influyendo en las tendencias del management o de gestión, para desarrollar procesos tanto en la práctica como en la cultura organizacional.

REFERENCIAS

Abreu, E., & Giuliani, A., & Kassouf Pizzinatto, N., & Alves Correa, D. (2006). Benchmarking como instrumento dirigido al cliente. *Invenio*, 9 (17), 77-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87791706>

Ávila Martínez, D. (2018). Benchmarking para establecer las condiciones iniciales para la propuesta de maestría en logística y cadena de suministro en la universidad católica de Colombia (Tesis de grado licenciado en ingeniería industrial, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22661/1/PROYECTO%20FINAL%20BENCHMARKING%20BUSES%20BOGOT%C3%81-BOSTON%20.pdfvargas>

Amorós, E. (2005) Comportamiento Organizacional. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uRfl1b44BjEC&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj1jdi1h4reAhWGrVvKKhcKeCPMQ6AEIODAD#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional&f=false>

Bacca, G. (2014) Administración integral hacia un enfoque de procesos, Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SVuqBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Chávez, Zelaya, D (2017) Propuesta de Benchmarking para mejorar la Gestión de EMP SERGE Raraz S.A.C, (Tesis de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Privada Norbert Wiener Lima-Perú). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/559/TITULO%20%20CHAVEZ%20ZELAYA%20DEYSI%20JANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, A. (2016). Un caso de benchmarking organizacional para la ciencia y tecnología de los años 1930/40. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 16 (26), 191-224.

García Molano, M. y Vargas Castañeda, Y. (2018). Benchmarking entre los sistemas de transporte público masivo de boston y bogotá (Tesis de grado licenciado en ingeniería industrial, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22574/1/BENCHMARKING%20ENT>

RE%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20TRANSPORTE%20P%20C3%9ABLICO%20MAS
IVO%20DE%20BOSTON%20Y%20BOGOT%20C3%81.pdf

Griffin y Phillips (2017). Comportamiento organizacional, administración de personas y organizaciones (1era ed). Lima -Perú. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=US4ItAEACAAJ&dq=Comportamiento+organizacional,+administraci%C3%B3n+de+personas+y+organizaciones&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjC8NeZtZnjAhXn1FkKHxkKD_oQ6AEIKDAA

Llontop, L y Rimarachín, R. (2016) Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de servicios Santa Ángela S.A.C José Leonardo Ortiz, (tesis de Bachiller en Administración en la universidad Señor de Sipán, ¿Pimentel - Perú) Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2287/Tesis%20de%20Llontop%20Salazar%20y%20Rimarach%C3%ADn%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Liz Díaz, R. (2016). Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la dirección regional de educación de lima metropolitana (Tesis de grado licenciado en administración, Universidad Autónoma del Perú). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/343/1/DIAZ%20RODRIGUEZ%2c%20LIZ%20KAREN.pdf>

Martha, A. (2007). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (1era ed) Buenos Aires, México. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Alles,\(+2007\).+COMPORTAMIENTO+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjPiJCGr5njAhUSqlkKHZP0Ak4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Alles%2C\(%202007\).%20COMPORTAMIENTO%20ORGANIZACIONAL&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Alles,(+2007).+COMPORTAMIENTO+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjPiJCGr5njAhUSqlkKHZP0Ak4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Alles%2C(%202007).%20COMPORTAMIENTO%20ORGANIZACIONAL&f=false)

Metlich, A. (2006). Contribuciones de la teoría de la organización a la productividad científica. Innovar, 16 (27), 132-137. Consultado el 15 de mayo de 2019, Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512006000100010&lng=en&tlng=es.

Montaña Rey, A. y Torres Reyes, G. (2015) Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de intervención para la implementación de procesos de Cambio en las Organizaciones. Caso empresa sector financiero, (Tesis de Maestría en

Dirección y Gerencia de Empresas en la Universidad del Rosario, Bogotá D.C).
Recuperado de
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/1020716876-2015.pdf>

Muñoz Machado, A. (1999) La Gestión de Calidad Total en la administración pública, Madrid – España, Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA123&dq=benchmarking+en+espa%C3%B1ol&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjBybtwvzdAhWqr1kKHQBbNgQ6AEILjAB#v=onepage&q=benchmarking%20en%20espa%C3%B1ol&f=false>

Nelvita Ayra, E. (2016). Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de huánuco-2016, (Tesis de grado licenciado en administración de empresas, de Universidad deHuánuco-Perú). Recuperado de
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/139/TO47_47481829T.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oguzhan, A y Demirag, R. (2017). Implementability of Benchmarking (Comparative) Technique in Sports Enterprises (Sample Elazig). Journal of Education and Training Studies. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1152828.pdf>

Plaza Mejía, M. (2002) Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total, Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=qdb5ZIsqj_4C&pg=PA88&dq=benchmarking+en+espa%C3%B1ol&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjRopOdxPzdAhWxxVkKHcbvAvk4FBDoAQgrMAE#v=onepage&q=benchmarking%20en%20espa%C3%B1ol&f=false

Prieto, H. (2012). GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL (2.a ed). Bogotá-Colombia. Recuperado de
<https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3nestrat%C3%A9gica-organizacional-5ta-Edici%C3%B3n.pdf>

Ramos Vera, C. (2015) Comportamiento organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Rioja – periodo 2015, (Tesis de Bachiller en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba– Perú). Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14607/Ramos_VCL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins Stephen, P. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª ed. México, Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiX5Ze3_PndAhXLz1MKHeB7BF8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional&f=false

Rodríguez Gómez, N. Y Hincapié Duque, S. (2018). Benchmarking del proceso de mantenimiento para la flota de buses del sistema integrado de transporte urbano-sitp y la empresa massachusetts bay transportation authorit-mbta(Tesis de grado licenciado en ingeniería industrial, Universidad Católica de Colombia). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22661/1/PROYECTO%20FINAL%20BENCHMARKING%20BUSES%20BOGOT%C3%81-BOSTON%20.pdf>

Romero Guerrero, X. (2017). Análisis competitivo del sector de la construcción de vivienda vis en la ciudad de Santiago de Cali (Tesis de grado Magister en Administración, Universidad del Valle). Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11342/1/CB-0574775.pdf>

Trejo Rosales, R. (2017) Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de Clientes de la empresa Premiere de los Olivos, 2017. (Tesis de Licenciamiento en Administración en la Universidad Norbert Wiener de Lima – Perú). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/TITULO%20%20TREJO%20ROSALES%20ROXANA%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez, Campos, H. (2017). El benchmarking y su influencia en la competitividad en la empresa inversiones ferronor eirl - bambamarca 2016 (Tesis de grado bachiller, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4377/Vasquez%20Campo%20s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vázquez, E. G., González, M., Elisa Al, & Comesaña, L. R. (2011). Benchmarking en responsabilidad social corporativa. el caso de las empresas gallegas1/Corporate social responsibility benchmarking. the case of galician firms. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1081624805?accountid=37408>

ANEXOS

ANEXO N° 1: BENCHMARKING

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador en esta página encontrarás una lista de preguntas. Lo que respondas debe reflejar tu realidad de acuerdo a la siguiente indicación. Si una Pregunta está enfocada en usted marque lo que le parezca lo adecuado con una X en la columna "Totalmente de acuerdo"(TA), si no es tanto el nivel de parecido a usted marque "Acuerdo"(A), si no opta por acuerdo desacuerdo marque "Indiferente"(I), si lo que se describe se presenta para usted no relevante marque con una X en la columna "Desacuerdo"(D) y si la frase no describe como generalmente piensas, marque con una X en la columna "Totalmente desacuerdo"(TD).

Totalmente de Acuerdo	Acuerdo	INDIFERENTE	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
TA	A	I	D	TD

DIMENSIÓN BENCHMARKING COMPETITIVO	TD	D	I	A	TA
¿ ¿Aprovecho las ofertas y el alcance de la fidelización?					
¿Tengo dudas acerca de la duración y el alcance de las ofertas?					
¿Me agrada el servicio que brindan los colaboradores?					
¿Se preocupan por mi tiempo y por la satisfacción de mi necesidad?					
DIMENSIÓN BENCHMARKING FUNCIONAL	TD	D	I	A	TA
¿Tengo una buena opinión acerca de la empresa?					

¿Hay Alianzas estratégicas, beneficios y ofertas con otras empresas para satisfacer las necesidades futuras del cliente?					
¿Con que frecuencia compra en las tiendas de Oechsle?					
¿Cada cuánto visita las tiendas de Oechsle?					
DIMENSIÓN BENCHMARKING ESTRATÉGICO	TD	D	I	A	TA
¿Se siente a gusto con las ofertas realizadas con respecto a la competencia?					
¿Adecuada eficiencia y rapidez a la hora de mi atención?					
¿Se observa mayor afluencia de clientes y necesidades?					
¿Valora el incremento de ofertas en fechas bases como los feriados?					
DIMENSIÓN BENCHMARKING OPERATIVO	TD	D	I	A	TA
¿Siente atracción por los productos y servicios otorgados?					
¿Existe mejora continua en sus procesos operativos como la rapidez en la atención de los cajeros?					
¿Hay atracción por parte de la empresa al incluir clientes en la lluvia de ideas o posibles mejoras?					

Tabla de Valoración

Totalmente desacuerdo.....: Un punto

Desacuerdo.....: Dos puntos

Indiferente.....: Tres puntos

Acuerdo.....: Cuatro puntos

Totalmente de acuerdo.....: Cinco puntos

ANEXO N° 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador en esta página encontrarás una lista de preguntas. Lo que respondas debe reflejar tu realidad de acuerdo con la siguiente indicación. Si una Pregunta está enfocada en usted marque lo que le parezca lo adecuado con una X en la columna "Totalmente de acuerdo"(TA), si no es tanto el nivel de parecido a usted marque "Acuerdo"(A), si no opta por acuerdo desacuerdo marque "Indiferente"(I), si lo que se describe se presenta para usted no relevante marque con una X en la columna "Desacuerdo"(D) y si la frase no describe como generalmente piensas, marque con una X en la columna "Totalmente desacuerdo"(TD).

Totalmente de Acuerdo	Acuerdo	INDIFERENTE	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
TA	A	I	D	TD

DIMENSIÓN CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES	TD	D	I	A	TA
¿Existe buenas ofertas en su nueva línea de productos lanzados?					
¿Todos trabajan por igual sin importar niveles y rangos?					
¿Existe innovación en otros rubros atrayendo nuevos clientes					
¿La atención y los servicios son los esperados?					
¿Está de acuerdo con las ofertas muy elevadas que se realiza?					
DIMENSIÓN PODER EN LAS ORGANIZACIONES	TD	D	I	A	TA
¿La nueva competencia afecta mi frecuencia en la tienda					

¿Existen mejores productos y servicios en las nuevas competencias?					
¿El alza del dólar afecta a tu economía?					
¿Sueles comprar con dólares o otras monedas?					
¿El alza de las divisas es constantemente en el país					
DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LAS ORGANIZACIONES	TD	D	I	A	TA
¿Cuándo se presentan problemas en la compra el jefe o encargado es empático al momento de tratar el problema?					
¿Se practican los valores en todos los niveles y rangos de la empresa?					
¿El comportamiento y el clima que se observa es el adecuado?					
¿Tienes confianza para preguntar sobre cualquier duda?					
¿Dan la razón al cliente y ayuda cuando se la necesita?					
DIMENSIÓN NUEVAS TENDENCIAS EN MANAGEMENT	TD	D	I	A	TA
¿La empresa suele crecer y expandirse en el país?					
¿Esta conforme con los servicios y productos ofrecidos por la empresa?					
¿La empresa suele desarrolla de manera rápida los problemas que se presentan en los procesos operativos?					
¿Suelen mejorar los aspectos operativos como las compras en la caja o fallas?					
¿Suelen atraer muchos clientes?					

Tabla de Valoración

Totalmente desacuerdo.....: Un punto

Desacuerdo.....: Dos puntos

Indiferente.....: Tres puntos

Acuerdo.....: Cuatro puntos

Totalmente de acuerdo.....: Cinco puntos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: BENCHMARKING EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OECHSLE SAC, EN CERCADO DE LIMA EN EL 2018.								
Apellidos y nombres del investigador: Muñoz Rodríguez Maximo Alfredo Junior								
Apellidos y nombres del experto: <i>Lantalean Topica Ivan Orlando</i>								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
BENCHMARKING	BENCHMARKING COMPETITIVO	Cientes	¿Aprovecho las ofertas y el alcance de la fidelización? ¿Tengo dudas acerca de la duración y el alcance de las ofertas?	.Totalmente desacuerdo .Desacuerdo .Indiferente .Acuerdo .Totalmente de acuerdo				
		Indicadores de desempeño	¿Me agrada el servicio que brindan los colaboradores? ¿Se preocupan por mi tiempo y por la satisfacción de mi necesidad?					
	BENCHMARKING FUNCIONAL	Seleccionar socios para el Benchmarking	¿Tengo una buena opinión acerca de la empresa? ¿Hay Alianzas estratégicas, beneficios y ofertas con otras empresas para satisfacer las necesidades futuras del cliente?					
		Recopilar información	¿Con que frecuencia compra en las tiendas de oechsle? ¿Cada cuanto visita las tiendas de Oechsle ?					
	BENCHMARKING ESTRATEGICO	Efectuar análisis comparativo	¿Se siente a gusto con las ofertas realizadas con respecto a la competencia? ¿Adecuada eficiencia y rapidez a la hora de mi atención?					
		Análisis crítico de Resultados	¿Se observa mayor afluencia de clientes y necesidades? ¿Valora el incremento de ofertas en fechas bases como los feriados?					
	BENCHMARKING OPERATIVO	Implementar plan de Mejoramiento	¿Siente atracción por los productos y servicios otorgados? ¿ Existe mejora continua en sus procesos operativos como la rapidez en la atención de los cajeros?					
			¿Hay atracción por parte de la empresa al incluir clientes en la lluvia de ideas o posibles mejoras?					
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN	Nueva línea de productos		¿Existe buenas ofertas en su nueva línea de productos lanzados? ¿Todos trabajan por igual sin importar niveles y rangos?			
			Nuevos negocios		¿Existe innovación en otros rubros atrayendo nuevos clientes?			
Cambio en el perfil del cliente			¿La atención y los servicios son los esperados? ¿Está de acuerdo con las ofertas muy elevadas que se realiza?					
PODER EN LA ORGANIZACIÓN		Nuevos competidores en el mercado	¿La nueva competencia afecta mi frecuencia en la tienda? ¿Existen mejores productos y servicios en las nuevas competencias?					
		Cambios económicos	¿El alza del dólar afecta a tu economía? ¿Sueles comprar con dólares u otras monedas? ¿El alza de las divisas es constantemente en el país?					
COMPORTAMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LA ORGANIZACIÓN		El comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel	¿Cuándo se presentan problemas en la compra el jefe o encargado es empático al momento de tratar el problema? ¿Se practican los valores en todos los niveles y rangos de la empresa? ¿El comportamiento y el clima que se observa es el adecuado?					
		El comportamiento de estas mismas personas	¿Tienes confianza para preguntar sobre cualquier duda? ¿Dan la razón al cliente y ayuda cuando se la necesita?					

NUEVAS TENDENCIAS EN MANAGEMENT	Empresarial	¿La empresa suele crecer y expandirse en el país? ¿Esta conforme con los servicios y productos ofrecidos por la empresa?			
	Aprendizaje	¿La empresa suele desarrolla de manera rápida los problemas que se presentan en los procesos operativos? ¿Suelen mejorar los aspectos operativos como las compras en la caja o fallas?			
	Poder	¿Suelen atraer muchos clientes?			
Firma del experto		Fecha <u>6/11/2018</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: BENCHMARKING EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OECHSLE SAC, EN CERCADO DE LIMA EN EL 2018.								
Apellidos y nombres del investigador: Muñoz Rodríguez Maximo Alfredo Junior								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALVA ARCE, ROSAL CESA</i>								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
BENCHMARKING	BENCHMARKING COMPETITIVO	Cientes	¿Aprovecho las ofertas y el alcance de la fidelización? ¿Tengo dudas acerca de la duración y el alcance de las ofertas?	.Totalmente desacuerdo .Desacuerdo .Indiferente .Acuerdo .Totalmente de acuerdo	✓			
		Indicadores de desempeño	¿Me agrada el servicio que brindan los colaboradores? ¿Se preocupan por mi tiempo y por la satisfacción de mi necesidad?		✓			
	BENCHMARKING FUNCIONAL	Seleccionar socios para el Benchmarking	¿Tengo una buena opinión acerca de la empresa? ¿Hay Alianzas estratégicas, beneficios y ofertas con otras empresas para satisfacer las necesidades futuras del cliente?		✓			
		Recopilar información	¿Con que frecuencia compra en las tiendas de oechsle? ¿Cada cuanto visita las tiendas de Oechsle ?		✓			
	BENCHMARKING ESTRATEGICO	Efectuar análisis comparativo	¿Se siente a gusto con las ofertas realizadas con respecto a la competencia? ¿Adecuada eficiencia y rapidez a la hora de mi atención?		✓			
		Análisis crítico de Resultados	¿Se observa mayor afluencia de clientes y necesidades? ¿Valora el incremento de ofertas en fechas bases como los feriados?		✓			
	BENCHMARKING OPERATIVO	Implementar plan de Mejoramiento	¿Siente atracción por los productos y servicios otorgados? ¿ Existe mejora continua en sus procesos operativos como la rapidez en la atención de los cajeros?		✓			
			¿Hay atracción por parte de la empresa al incluir clientes en la lluvia de ideas o posibles mejoras?		✓			
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN	Nueva línea de productos		¿Existe buenas ofertas en su nueva línea de productos lanzados? ¿Todos trabajan por igual sin importar niveles y rangos?	✓		
			Nuevos negocios		¿Existe innovación en otros rubros atrayendo nuevos clientes?	✓		
Cambio en el perfil del cliente			¿La atención y los servicios son los esperados? ¿Está de acuerdo con las ofertas muy elevadas que se realiza?	✓				
PODER EN LA ORGANIZACIÓN		Nuevos competidores en el mercado	¿La nueva competencia afecta mi frecuencia en la tienda? ¿Existen mejores productos y servicios en las nuevas competencias?	✓				
		Cambios económicos	¿El alza del dólar afecta a tu economía? ¿Sueles comprar con dólares u otras monedas? ¿El alza de las divisas es constantemente en el país?	✓				
COMPORTAMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LA ORGANIZACIÓN		El comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel	¿Cuándo se presentan problemas en la compra el jefe o encargado es empático al momento de tratar el problema? ¿Se practican los valores en todos los niveles y rangos de la empresa? ¿El comportamiento y el clima que se observa es el adecuado?	✓				
			El comportamiento de estas mismas personas	¿Tienes confianza para preguntar sobre cualquier duda? ¿Dan la razón al cliente y ayuda cuando se la necesita?	✓			

NUEVAS TENDENCIAS EN MANAGEMENT	Empresarial	¿La empresa suele crecer y expandirse en el país? ¿Esta conforme con los servicios y productos ofrecidos por la empresa?	✓		
	Aprendizaje	¿La empresa suele desarrollar de manera rápida los problemas que se presentan en los procesos operativos? ¿Suelen mejorar los aspectos operativos como las compras en la caja o fallas?	✓		
	Poder	¿Suelen atraer muchos clientes?	✓		
Firma del experto			Fecha 03/12/2018		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: BENCHMARKING EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OCEHSL SAC, EN CERCADO DE LIMA EN EL 2018.								
Apellidos y nombres del investigador: Muñoz Rodríguez Maximo Albedo Junior								
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAL SAAVEDRA ADRIAN								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
BENCHMARKING	BENCHMARKING COMPETITIVO	Cleventas	¿Aprovecho las ofertas y el alcance de la fidelización? ¿Tengo dudas acerca de la duración y el alcance de las ofertas?	.Totalmente desacuerdo .Desacuerdo .Indiferente .Acuerdo .Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Indicadores de desempeño	¿Me agrada el servicio que brindan los colaboradores? ¿Se preocupan por mi tiempo y por la satisfacción de mi necesidad?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	BENCHMARKING FUNCIONAL	Seleccionar socios para el Benchmarking	¿Tengo una buena opinión acerca de la empresa? ¿Hay alianzas estratégicas, beneficios y ofertas con otras empresas para satisfacer las necesidades futuras del cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Recopilar información	¿Con qué frecuencia compra en las tiendas de occhsl? ¿Cuánto tiempo visita las tiendas de Occhsl?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	BENCHMARKING ESTRATEGICO	Efectuar análisis comparativo	¿Se sienta a gusto con las ofertas realizadas con respecto a la competencia? ¿Adecuada eficiencia y rapidez a la hora de mi atención?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Análisis crítico de resultados	¿Se observa mayor abstracción de clientes y necesidades? ¿Valora el incremento de ofertas en todos los casos como los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	BENCHMARKING OPERATIVO	Implementar plan de Mejoramiento	¿Siente atracción por los productos y servicios otorgados? ¿Existe mejora continua en sus procesos operativos como la rapidez en la atención de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Hay atracción por parte de la empresa al incluir clientes en la línea de ideas o posibles mejoras?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN	Nueva línea de productos		¿Existe buenas ofertas en su nueva línea de productos lanzados? ¿Todos trabajan por igual sin importar niveles y rangos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Nuevos negocios		¿Existe innovación en otros rubros atendiendo nuevos clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Cambio en el perfil del cliente			¿La atención y los servicios son los esperados? ¿Está de acuerdo con las ofertas muy elevadas que se realizan?	<input checked="" type="checkbox"/>				
PODER EN LA ORGANIZACIÓN		Nuevos competidores en el mercado	¿La nueva competencia afecta mi frecuencia en la tienda? ¿Existen mejores productos y servicios en las nuevas competiciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Cambios económicos	¿El alza del dólar afecta a la economía? ¿Sueles comprar con dólares u otras monedas? ¿El alza de los dólares es constantemente en el país?	<input checked="" type="checkbox"/>				
COMPORTAMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LA ORGANIZACIÓN		El comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel	¿Cuándo se presentan problemas en la compra el jefe o encargado es empático al momento de tratar el problema? ¿Se practican los valores en todos los niveles y rangos de la empresa? ¿El comportamiento y el clima que se observe es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		El comportamiento de estas mismas personas	¿Tienes confianza para preguntar sobre cualquier duda? ¿Dan la razón al cliente y ayuda cuando en la necesita?	<input checked="" type="checkbox"/>				

NUEVAS TENDENCIAS EN MANAGEMENT	Empresarial	¿La empresa suele crecer y expandirse en el país? ¿Esta conforme con los servicios y productos ofrecidos por la empresa?	✓		
	Aprendizaje	¿La empresa suele desarrolla de manera rápida los problemas que se presentan en los procesos operativos? ¿Suelen mejorar los aspectos operativos como las compras en la caja o fallas?	✓		
	Poder	¿Suelen atraer muchos clientes?	✓		
Firma del experto		<i>[Firma]</i>	Fecha <u>3/12/2018</u>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Informalidad comercial en la rentabilidad financiera del mercado mayorista Fevancel del distrito Independencia en el año 2018.							
AUTOR: Muñoz Rodríguez Máximo Alfredo Junior							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General: ¿Cómo influirá el Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo influirá el Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018?</p> <p>¿Cómo influirá el Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?</p> <p>¿Cómo influirá el Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?</p> <p>¿Cómo influirá el Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018?</p>	<p>Objetivo General: ¿Determinar cómo influye el Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018?</p> <p>Objetivos específicos: Determinar cómo influye el Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p> <p>Determinar cómo influye el Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018</p> <p>Determinar cómo influye el Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018</p> <p>Determinar cómo influye el Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado en el 2018</p>	<p>Hipótesis General: Existe influencia significativa del Benchmarking en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p> <p>Hipótesis específicas: Existe influencia significativa del Benchmarking Competitivo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p> <p>Existe influencia significativa del Benchmarking Funcional en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p> <p>Existe influencia significativa del Benchmarking Estratégico en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p> <p>Existe influencia significativa del Benchmarking Operativo en el Comportamiento Organizacional de la empresa Oechsle SAC, en Cercado de Lima en el 2018</p>	Variable Independiente: Benchmarking				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Benchmarking Competitivo	-Clientes -Establecer indicadores de desempeño	1-2	(0-20) Benchmarking Bajo (21-40) Benchmarking Medio (41-60) Benchmarking Alto	
			Benchmarking Funcional	-Seleccionar socios para el Benchmarking -Recopilar información	3-4		
			Benchmarking Estratégico	-Efectuar análisis comparativo -Análisis crítico de Resultados	5-6		
			Benchmarking Operativo	-Implementar plan de Mejoramiento	7		
			Variable Dependiente: Comportamiento organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Cambio en la organización	-Nueva línea de productos -Nuevos negocios -Cambio en el perfil del cliente	1-3	(0-10) Falta de cambio en las Organizaciones (11-20) Medianamente poder en las organizaciones (21-30) Altamente Comportamiento de los individuos en las Organizaciones (31-40) De a (5) Totalmente de acuerdo	
			Poder en la organización	-Nuevos competidores en el mercado -Cambios económicos	4-5		
			Comportamiento de los individuos en la organización	-El comportamiento de las personas con responsabilidades directivas de diferente nivel -El comportamiento de estas mismas personas	6-7		
			Nuevas Tendencias en Management	-Empresarial -Aprendizaje -Poder	8-10		