



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ
E.I.R.L., VENTANILLA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA

ASESORA

MG. EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE MARKETING

LIMA - PERÚ

2015

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Don Cruz Tarazona Henry Antonio cuyo título es : EL BENCHMARKING Y SU RELACION CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROME E.I.R.L., VENTANILLA 2015.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE (letras).

Lugar y fecha: Los Olivos, 30 de Noviembre del 2015



.....
Dr. León Espinoza Lessner A.
PRESIDENTE



.....
Mg. Edith Geobana Rosales Dominguez
SECRETARIO



.....
Mg. Gimer William Torres Quevedo
VOCAL

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

Dedicatoria

A mi mamá Martha, a mi sobrino Thiago , mi hermana Lucero , cuñado Jean Pierre por brindarme su apoyo durante el tiempo que realice la tesis con mucho esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

A la Mg. Rosales Domínguez Edith Geobana, a la Universidad Cesar Vallejo quienes están conformados todos los maestros de la oficina de investigación que sin su ayuda no habría podido realizar la tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Henry Antonio Cruz Tarazona con DNI N° 46514552, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 30 de Noviembre del 2015



HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA

DNI:46514552

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., VENTANILLA 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Henry Antonio Cruz Tarazona

Índice

	Pág.
Página de Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	17
1.2.2. English	17
1.3. Teorías relacionas al tema	18
1.3.1. Teorías científicas relacionadas al tema	18
1.3.2. Teorías relacionadas a la variable Inteligencia Emocional	19
1.3.3. Teorías relacionadas a la variable calidad de producto de investigación	20
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema general	21
1.4.2. Problemas específicos	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	23
1.6.1. Hipótesis general	23
1.6.2. Hipótesis específicas	23
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo general	23
1.7.2. Objetivos específicos	24
II. METODOLOGÍA	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.1.1. Enfoque de la investigación	25
2.1.2. Nivel de investigación	25
2.1.3. Tipo de investigación	25

2.1.4.	Diseño de investigación	25
2.1.5.	Método de investigación	26
2.2.	Variables, operacionalización	26
2.2.1	Variables	26
2.2.1.	Operacionalización de la variable	26
2.2.1.1.	Variable Independiente: Benchmarking	26
2.2.1.2.	Variable Dependiente: Competitividad	28
2.3.	Población y muestra	30
2.3.1	Población	30
2.3.2	Muestra	30
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1	Técnica	31
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	31
2.4.2.1.	Cuestionario de encuesta	31
2.4.3.	Validez	31
2.4.4.	Confiabilidad	32
2.5.	Métodos de análisis de datos	33
2.5.1	Descriptivo	33
2.5.2	Inferencial	33
2.6.	Aspectos éticos	33
III.	RESULTADOS	34
3.1.	Análisis descriptivos de los resultados	34
3.1.1.	Tablas, gráficas e interpretación	34
3.2.	Análisis inferencial de los resultados	34
3.2.1.	Análisis de hipótesis general	34
3.2.2.	Análisis de las hipótesis específicas	35
3.3.3.	Gráficas de frecuencias	37
IV.	DISCUSIÓN	41
V.	CONCLUSIONES	44
VI.	RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS		46
ANEXOS		49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Identificador de variables	24
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables	29
Tabla 3. Validación de Expertos	31
Tabla 4. SPSS versión 20	32
Tabla 5. Fiabilidad	32
Tabla 6. Tabla de Confiabilidad	33
Tabla 7. Prueba de normalidad de las variables	34
Tabla 8. Correlación de Benchmarking y Competitividad	34
Tabla 9. Correlación de capacidad y competitividad	35
Tabla 10. Correlación de rendimiento y competitividad	36
Tabla 11. Dimensión Capacidad	37
Tabla 12. Dimensión Rendimiento	38
Tabla 13. Dimensión Ventaja Competitiva	39
Tabla 14. Productividad	40
Tabla 15. Presupuesto de Desarrollo de Proyecto	49
Tabla 16. Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación	50

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Capacidad (Agrupado)	37
Figura 2	Rendimiento (Agrupado)	38
Figura 3	Ventaja Competitiva (Agrupado)	39
Figura 4	Productividad (Agrupado)	40

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación del Benchmarking con la Competitividad en la empresa Inversiones PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015. Se contó con una población y muestra total de 40 trabajadores del área administrativa. La técnica fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert. Se codificaron y se procesaron los datos mediante el paquete estadístico (SPSS20), haciendo uso de tablas y figuras de las estadísticas. Sus resultados fueron que $p\text{-valor} < \alpha = 0.05$, luego con un 1% del nivel de significancia y a partir de la información maestra, se rechaza la hipótesis nula, es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre Benchmarking y la competitividad. A la conclusión que se llegó, se ha determinado que una buena propuesta del Benchmarking por la gerencia, obtiene que se tenga una buena competitividad en la empresa ya que existe una relación positiva y significativa entre el Benchmarking y la Competitividad.

Palabras claves: Rendimiento, ventaja competitiva, capacidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship of the Benchmarking competitiveness in enterprise Inversiones PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015. It had a population and total sample of 40 workers from the administrative area. The technique was the survey and the questionnaire Likert-type. They were coded and processed using the statistical package (SPSS20) data, using tables and figures of the statistics. Their findings were that $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, then with a 1% level of significance and from the maestral information, rejecting the null hypothesis, i.e. There is a statistically significant correlation between Benchmarking and competitiveness. The conclusion that was reached, it has been determined that a good proposal for Benchmarking by management, obtained may have a good competitiveness in the company since there is a positive and significant relationship between Benchmarking and competitiveness.

Palabras claves: Performance, competitive advantage, capacity

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Presentemente compañías pueden permanecer, hay un mercado que existe y si desea lograr un crecimiento deseado solicita ser competidor. Es por tal motivo que toda estructura correspondería verse necesaria, a efectuar planes y acciones que ayuden elementalmente a elevar el nivel de la competitividad y enfrentar con éxito los desafíos del futuro. En tal sentido, la revista Gestión (2014), indicaron que otorgaron la recompensa “Compañías crecidamente Fascinadas en Perú” son 10 mejores fortalecidas en crecimiento con valor en una feria realizada con todos los participantes con altura. Compañías como Alicorp, Banco de Crédito del Perú-BCP, Banco Internacional del Perú-Interbank, BBVA Continental, Coca-Cola Servicios del Perú, Ferreyros, Gloria, Graña y Montero, Kimberly Clark, y Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston.

“Valioso sobresalir en los presentadores de servicios que demuestren al progreso corporativo del Perú. Dichas compañías reconocidas obtuvieron este galardón. Se sabe que seguirán haciendo noticia en el futuro, mencionó Gonzalo Carranza, editor general de G de Gestión.

En tal sentido Palomino (2015), La Empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.-distrito de Ventanilla en el rubro de: Profesionales, Consultorías y Asesorías. Realiza gestiones vehiculares, en el procedimiento de desaduanaje de vehículos pesados de importación y tramitación de placas de vehículos a nivel nacional, gestiones ante el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, certificaciones de operatividad, recuperación de vehículos por deuda.

A continuación : En la Área Administrativa de Gestiones Vehiculares le falta planes y acciones que afirmen a aumentar el nivel de competitividad, identificando lugares endebles, que impidan conseguir una insuperable competitividad; la falta de capacidad de innovación en su logo por lo que no cuenta con una área de publicidad, la falta de uniforme de los trabajadores que lo asemeje con la empresa , la falta de rendimiento por qué no se da las capacitaciones adecuadas a los empleados , la poca inversión de infraestructura, en que origina como consecuencia que no haya competitividad de buen nivel. La poca confianza de algunos trabajadores, ocurre que cuando no hay mucho trabajo por realizar el gerente de la empresa decide despedir a su trabajador, por el motivo que no hay ingreso para la empresa.

El gerente ha notado que uno de sus colaboradores de confianza no se comporta adecuadamente por lo que sus problemas los trae a la empresa y tomo la decisión de retirarlo de la organización ya que no demuestra un nivel de desempeño. Los trabajadores no se involucran en el tema de replantear nuevos conocimientos de servicio frente a la atención al cliente por lo que no están preparados.

Ante esta incierta surge enseñar a administrar retos, no se admite en actuar de modo tradicional sino hacer buenas prácticas empresariales. El benchmarking es metódico que progresan técnicas, con asimilación, acomodo de experiencias, reconocidas dentro o fuera del tramo de acción de la compañía sin embargo es usualmente desconocido por los personales de la compañía, esto avanza a la concentración de una guía que atenúe una preparación de mejorías profesionales razonables.

Acatará la compañía por implementar los requerimientos que necesita para elevar el nivel de enfoque en el ambiente socioeconómico en el que se despliega.

La inteligencia emocional es uno de los términos que permiten tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, incrementar nuestra capacidad de empatía y nuestras habilidades sociales y aumentar nuestras posibilidades de desarrollo social. (Encarnación, 2014).

Por otro lado, para crear un futuro donde exista una relación estrecha entre la inteligencia emocional y nuestra experiencia debemos tener en cuenta los siguientes datos: Innovar sin abandonar lo que funciona, el desarrollo de alianzas estratégicas y duraderas, creación y retención de los conocimientos y el establecimiento de la toma de decisiones.

La calidad del producto de investigación es un campo de trabajo intelectual muy importante dentro de la investigación porque garantiza mediante los instrumentos la referencia del proceso metodológico y teórico; que a la vez, evalúa todo trabajo físico o intelectual en el principio y el final de la investigación (Palacios, Sánchez y Gutiérrez, 2015).

A nivel mundial, la Universidad Benito Juárez, (2017, párr. 1) infirió que todo centro de estudio para alcanzar el éxito en trabajos de investigación, cada integrante debe desarrollar capacidades individuales y emocionales que alcancen un grado mayor de evolución y de desarrollo, para orientar al mejoramiento de la productividad, con el objetivo de que implica las conductas bajo la forma de pensamientos, de reacciones de carácter

fisiológico y de aquellas acciones conductuales pre promueven el beneficio y mejoramiento de los vínculos humanos que se generan entre las personas. De este modo, para que un equipo realice las actividades eficientemente, es necesario que cada uno de los integrantes desarrolle su máximo nivel de inteligencia emocional para obtener un alto grado de satisfacción individual, grupal y profesional.

En el Perú, El Diario Gestión, (Marzo, 2018) sugirió que la inteligencia emocional es el efecto que cada uno tenemos por lo que es intangible, que afecta la forma en que gestionamos el comportamiento, navegamos por las complejidades sociales y tomamos decisiones personales que logran resultados positivos, que se componen de las habilidades básicas que se combinan bajo las competencias personales y sociales. Según lo encontrado en la investigación un 60% de los estudiantes tienen una gran inteligencia emocional. Por otro lado un 40% de los intérpretes inferiores tienen un déficit, llegando a la conclusión que para un estudiante es fácil perder el control por tantas expectativas y obligaciones que tienen que asumir, cavando así con estrés y ansiedad.

Para evitar la pérdida de control tenemos que ser conscientes de lo que sucederá y dejar de lado todo tipo de nerviosismo y la frustración que puede causar la pérdida de control.

A nivel local, la página virtual Crónica Viva (2015) que le pertenece al Gobierno Regional del Callao nos menciona que 4 de cada 10 estudiantes muestran síntomas de ansiedad, depresión y adicción por la presión de estar en los últimos semestres académicos, sosteniendo que un 52.7% de estudiantes han pensado en suicidarse. Este se debe a que la mayoría de estudiantes no cuentan con servicios psiquiátricos adecuados en los centros de salud o incluso dentro de las universidades, por ello, padecen de problemas de salud mental.

Ante lo expuesto se puede observar que dentro de la Universidad Tecnológica del Perú tiene un buen manejo en las aptitudes de los estudiantes mediante la inteligencia emocional porque tiene varias áreas específicas como psicología, tutoría, pastoral universitario, etc. Por otro lado, ellos cada cierto periodo, utilizan 2 de 4 principios de la Administración que es planificar y verificar los desarrollos de los planes de salud. De esta manera, ayuda a aumentar la asertividad y el cuidado emocional en el transcurso de la elaboración del producto de investigación. No obstante, el fundador de esta universidad infirió que dentro de la inteligencia emocional en los estudiantes aplicados siempre hay un margen de cansancio, ante esta circunstancia siempre tienen un plan B, que consiste en estimular más la autoestima con la inyección de programas educativos como talleres de danza, teatro, oratoria, relajación y coaching.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Gaitán (2015) indicó la “aplicación de la herramienta de Benchmarking en la OCV Monterrey” (lograr el grado académico de Maestro de Ciencias Tecnología de monterrey, México; en su investigación el autor planteo como objetivo reconocer las tácticas de triunfo en los métodos de beneficio en gremios equivalentes como organización la metodología que empleo fue el enfoque explicativo cuantitativo que permitió hacer la recolección de datos y esto se llevó acabo, analizando resultados su población fue compuesta por 59 colaboradores. Además, las preguntas fueron validadas por expertos se analizó y procesó la información con tabulaciones gráficas y análisis estadísticos. Finalmente, el autor concluyo que la eficiencia y calidad influyen directamente en el benchmarking.

Marciniak (2017) indicó en su investigación “El benchmarking a manera instrumento de progreso de la eficacia de la enseñanza universitaria virtual. Dio experiencia polaca”. Siendo el objetivo primordial dar a conocer la implementación del benchmarking realizado en la Universidad Virtual de Polonia. La metodología propuesta está compuesta en tres fases en la primera, se dio a conocer el problema de la investigación, en la segunda el método que prevaleció correspondió al estudio documental a cerca de la formación privilegiada virtual, posteriormente su eficacia y los presentadores de valoración instrumento de medición. Colocó métodos fundados, aplicación del benchmarking. El último período, concibió y se empleó la forma correspondiente a la metodología del benchmarking en la mencionada universidad. Los resultados arrojados por las reglas se dieron forma por medio de la escala de Likert, utilizando los criterios mencionados anteriormente en 41 Universidades se seleccionó según los resultados a la Universitat Oberta de Catalunya socia, siendo casa de estudios ha resaltado puesto que se asemejo a los criterios de selección con respecto a las demás muestras de análisis. La investigadora llegó a la siguiente conclusión, el benchmarking empleado en la UVP ha autorizado recoger unos efectos concretos hacia la creación y la extrema formación de un estructurado técnica de acción para la mejora que permitirá aumentar los estándares de la formación virtual de la UVP a temporal y mediano plazo.

1.2.2. Nacionales

VILLALVA (2018) En su título “El benchmarking en la competitividad de la empresa bio aurora E.I.R.L., La Victoria 2018”. Lima-Perú. El objetivo es la influencia del benchmarking en la competitividad de la compañía Bio Aurora E.I.R.L, La Victoria 2018. Se desarrolló bajo el estudio del tipo aplicada, método hipotético-deductivo y diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal, porque el acopio de testimonios se produce en un instante específico y concluyó lo siguiente se determinó que el benchmarking influye en la competitividad, con las mejores prácticas para compensar las necesidades de las clientelas internos, externos para conseguir resultados, generando procesos continuos de medición de calidad de productos y servicios.

Llontop y Rimarachín (2016) cumplieron un trabajo de investigación en la indagación el Benchmarking y su relación con los negocios en la estación de bienes SANTA ÁNGELA S.A.C José Leonardo Ortiz, estudio para lograr el grado académico de la universidad Señor de Sipán Lima Perú. El autor en su estudio planteo como objetivo reconocer el vínculo sobre el benchmarking y los negocios de la estación de bienes “Santa Ángela” S.A.C José Leonardo Ortiz. Prototipo básico, y diseño descriptivo-propositiva; aplicó la encuesta, como herramienta estadística fue SPSS. 24, se encuestaron a 67 clientes que resultó 60%. Esta investigación concluyó mostrando una correlación de 0737, siendo coeficiente de Pearson para el benchmarking y negocios. Propone emplear procedimiento de estudio teniendo lineamientos obligatorios que han sido otorgados y contribuyeron al crecimiento de ganancias y de la empresa.

1.2.3. English

Castillo and Peña (2018) conducted a research paper entitled "Proposal for benchmarking to improve business leadership in the district of San Ignacio, San Ignacio province - Cajamarca department, 2018, had as a general objective: Design proposal for benchmarking to improve business leadership in the district of San Ignacio, San Ignacio province - Cajamarca department, 2018. The type of research is descriptive - proactive, with a non-experimental, descriptive - proactive design was carried out with a sample of 23 inhabitants of the District of San Ignacio, which were chosen in a non-probabilistic manner for convenience or at the discretion of the researcher. According to the results we have that the business leadership variable 10.9% indicates that it is bad, in addition 45.6% considers that

it is regular and finally 43.5% maintains that it is good. Conclusions: According to the results we have that the transactional leadership dimension 8.7 indicates that it is bad, in addition, 50.0% consider that it is fair and finally 41.3% hold that it is good. According to the results we have that the transformational leadership dimension 13.0% indicates that it is bad, in addition 41.3% considers that it is regular and finally 45.7% maintains that it is good. According to the results we have that the business leadership variable 10.9% indicates that it is bad, in addition 45.6% considers that it is regular and finally 43.5% maintains that it is good. After validating the proposal, it is determined that it can be applied for the purposes deemed appropriate.

1231. Traducido

Castillo y Peña (2018) realizaron un trabajo de investigación titulada “Propuesta de benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de San Ignacio, provincia San Ignacio – departamento Cajamarca, 2018, tuvo como objetivo general: Diseñar propuesta de benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de san Ignacio, provincia San Ignacio – departamento Cajamarca, 2018. El tipo de investigación es descriptiva – propositiva, con un diseño no experimental descriptivo – propositivo se realizó con una muestra de 23 pobladores del Distrito de San Ignacio los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia o a criterio del investigador. De acuerdo a los resultados tenemos que la variable liderazgo empresarial el 10,9% indica que es malo, además un 45,6% considera que es regular y finalmente un 43,5% sostiene que es bueno. Conclusiones: De acuerdo a los resultados tenemos que la dimensión liderazgo transaccional el 8,7 indica que es malo, además un 50,0% considera que es regular y finalmente un 41,3% sostiene que es bueno. De acuerdo a los resultados tenemos que la dimensión liderazgo transformacional el 13,0% indica que es malo, además un 41,3% considera que es regular y finalmente un 45,7% sostiene que es bueno. De acuerdo a los resultados tenemos que la variable liderazgo empresarial el 10,9% indica que es malo, además un 45,6% considera que es regular y finalmente un 43,5% sostiene que es bueno. Después de validar la propuesta se determina que puede ser aplicada para los fines que se considere pertinente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías científicas relacionadas al tema

1.3.1.1. Teoría del Benchmarking

Enríquez (2011) el cual afirmo:

La teoría del benchmarking organizacional. En los 80 explosión de las compañías del mundo averiguando los productos light y aparecen los gimnasios. Cuanto y lo más importante aprendiendo como. Hace referencia a instruirse de los otros, identificarlos, estudiarlos y perfeccionar basándose en lo repasado. Todos los grupos usan métodos del benchmarking cuando realizan un cambio radical el alto ligado a la obtención de tipos de eficacia (pág.5).

1.3.1.2. Teoría de la Competitividad

Esser (1996) manifestó que:

La teoría de la competitividad sistémica la competitividad entre empresas nos lleva a tratar la habilidad de cada una, por si sola, de retener su posición de mercado. Sin embargo, un concepto más amplio, engloba desde empresas solas, subsectores y sectores industriales, hasta regiones y naciones y, hace referencia a que una empresa no llega a ser competitiva sin un ambiente que la sustente (proveedores, servicios, etc.) y que funciona como un sistema de interacciones. La competitividad Sistémica es pues la dirección que, actualmente, cubre mejor cada aspecto afín con la competitividad, dando su peso determinado a cada dependiente que interviene en los procesos económicos, políticos, sociales, administrativos y ecológicos (p.24).

1.3.2. Teorías relacionadas a la variable benchmarking

Manene (2011), definió que:

Las ventajas para la aplicación de la variable:

Consiente el canje de prototipos: cara al clásico no se puede, nada excelente que mostrar así que nuevos si consiguen.

Implanta a la compañía en la sabiduría del canje y de la enseñanza perenne: las compañías patrocinan una tendencia natural al canje, al avance a formarse sucesos hechos.

1.3.3. Teorías relacionadas a la variable competitividad

Porter (1996) aseguró que:

La competitividad es la cabida de una estructura pública o privada, lucrativa o no, de conservar metódicamente mejorías semejantes que le consientan lograr, mantener y modernizar una explícita perspectiva en el medio socioeconómico. Competitividad está afín forzudamente a productividad (p.20).

Berumen (2009) mencionó en:

Lo macroeconómico La competitividad es la cabida de las compañías u organización hacia combatir en los mercados , se conseguirá conquistar porcentaje de mercado y una mejora continua, es aplicar ventajas competitivas, aumentar sus favores y desarrollarse forjará precio para los asociados logrando una productividad y capital para la compañía (p.4).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Benchmarking con la Competitividad en la compañía INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la capacidad con la competitividad en la compañía INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015?

¿Cómo se relaciona el rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Teórica

La razón que me conlleva la realización de la presente indagación se cimienta en conocer la importancia que tiene el benchmarking y su relación con la competitividad, lo cual puede servir a los diferentes profesionales, consultorías y asesores en gestiones vehiculares, así como a la empresa INVERSIONES PAROMÉ. El estudio del benchmarking y la competitividad es

importante porque al involucrar al personal de la empresa el trabajador notara que está evaluando diversas situaciones de cambio para el logro de mejores prácticas organizacionales para el logro efectivo de las metas propuestas, para lo cual aviva determinadas competencias, estar a la intención alrededor y acomodando las prácticas líderes del ambiente, así como mirando al interior, sugerencias de empleados, innovando la colaboración de liderazgo eficaz.

Empresa INVERSIONES PAROMÉ brinda diferentes productos y servicios a los clientes en el ámbito automotor, esto significa que para la empresa es de vital importancia que cada uno de sus clientes se sientan satisfechos del servicio y producto brindado por la dicha empresa así como también poder resolver casos especiales como levantamientos de embargos y afectaciones, recuperación de vehículos por deuda y problemas que surjan respecto a la atención brindada.

1.5.2. Metodológica

El primer paso es el estudio en la cual fue la tipificación de las variables (Benchmarking y Competitividad), en la cual se efectuó la principal, el cual identifica dimensiones de 2 variables (Nivel de desempeño, procesos, capacidad, rendimiento, organización, mejora continua, ventaja competitiva, productividad). El segundo paso el marco teórico, se cita indagaciones y/o saberes preliminares mantener y refutar la confusa. El tercero es elaborar como instrumento un cuestionario de 20 cuestiones que va encaminada a una pequeña muestra del total de la población dentro de la empresa , donde los resultados deben ser fiables y valorados por el programa SPSS. La escala que utilizaremos para medir los ítems es la escala Likert. Por otro lado, se utilizara un instrumento que nos permitirá evaluar todo conocimiento que tiene los trabajadores en estas variables.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el Benchmarking con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la capacidad con la competitividad en la compañía INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Existe relación significativa entre el rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo general

Establecer la relación del Benchmarking con la competitividad en la compañía Inversiones PAROMÉ E.I.R.L. Ventanilla 2015.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L. Ventanilla 2015.

Determinar la relación del rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la compañía INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L. Ventanilla 2015.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Enfoque de la investigación

Hernández (2014) se refirió en lo cuantitativo haciendo uso de la recaudación de la investigación así experimentar hipótesis habiendo en la cual comprobación numeral con estudio estadístico (p.3). Los antecedentes alcanzados serán ensayados a partir de los instrumentos detallados.

2.1.2. Nivel de investigación

Hernández (2010) mencionó que el nivel será explicativa – Causal, los saberes van más allá de la representación de concepciones de la corporación de recomendaciones entre significaciones; están administrados a reconocer por los principios de los programas y fenómenos físico .Su beneficio en declarar por qué sucede un fenómeno y en qué situaciones expresa, por qué se relacionan 2 o más variables (p. 84).

2.1.3. Tipo de investigación

Hernández (2010) mencionó que la indagación será de tipo aplicada uso del conocimiento y nuevos conocimientos (p.29). A partir de los conocimientos adquiridos y en el transcurso se van adquiriendo las distintas instrucciones.

2.1.4. Diseño de Investigación

Denominado diseño general descriptivo en la cual se usa instrumento estandarizados como cuestionario, realiza el análisis cuantitativo, usando estadística y su diseño específico es correlacional.

También se puede decir que es diseño general explicativo por que realiza análisis cuantitativo, usando la estadística y su diseño específico es experimental.

Supo (2014) afirmó que es descriptiva describe fenómenos sociales en un acontecimiento temporal y geográfica. Lo cognoscitivo tiene la finalidad es describir y lo estadístico es estimar parámetros.

Supo (2014) afirmó explicativo, propósito de exponer el proceder de una variable en destino de otras; aquí se diseña una correspondencia de origen resultado.

Supo (2014) afirmó experimentales son aquellos estudios en el que se manejan una o más variables independientes.

2.1.5. Método de la investigación

Bernal (2010) indicó verdaderamente hipotético deductivo, que se parte de respetos frecuentes hacia conseguir terminaciones del argumento en artículo (p.60).

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Variables

El benchmarking y su relación con la competitividad en la empresa inversiones Parome E.I.R.L., Ventanilla 2015

<u>TABLA N° 1 IDENTIFICADOR DE VARIABLES</u>	
IDENTIFICADOR	VARIABLES
INDEPENDIENTE	BENCHMARKING
DEPENDIENTE	COMPETITIVIDAD

Fuente : Elaboración Propia

2.2.2. Operacionalización de las variables

Se definirá:

2.2.1.1. Variable Independiente: Benchmarking

a) Definición Conceptual

Spendolini (2005) mencionó que: “Es un transcurso sistemático y continuo para calcular los productos, servicios y procesos de trabajo de las estructuras en la cual el nivel desempeño, la capacidad y el rendimiento son agradecidas como actores de las excelentes experiencias con el propósito de ejecutar avances organizacionales” (p.15).

b) Definición Operacional

La variable Benchmarking es una técnica gerencial importante por lo que se realiza un estudio de procesos, nivel de desempeño con aquellos competidores que están más ventajosos o superior lugar y rendimiento e introducir las mejores prácticas para elevar una mayor capacidad en la empresa.

Dimensiones:

El benchmarking tiene diversas dimensiones citados por Spendolini (2005) estas son:

Dimensión Nivel de desempeño: Spendolini (2005) detalló como la destreza que posee el sujeto para rescatar, la distribución tiene avance con un método equitativo y equitativo de valoración del desempeño, como cumplir plazo de entrega es lo más significativo para el cliente en elemento de servicio y obedece de la empresa. Es así como se observa a la actitud, como una orientación o disposición asimilada hacia un objeto o contexto, que suministra una propensión a confesar de manera próspera o desfavorable hacia el objeto o contexto. (p.12).

Indicadores

Resolución de conflicto: Spendolini (2005) detalló que los conflictos son parte de nuestra vida y un principio de aprendizaje. Tener conflictos es aprender a manejarlos. Por ello, la resolución de conflictos debe tomar un papel crucial en la educación.

Cumplimiento de plazos de entrega: Spendolini (2005) detalló primero y principal, para poder efectuar con una fecha de entrega es necesario que esté determinada y pactada con el cliente. Más allá de notificar una fecha de entrega, es trascendental tener la convicción de que podemos efectuar con ella. Esto es crucial en planes grandes, pero aplica también para proyectos.

Conocimiento del servicio: Spendolini (2005) detalló es la primera regla en la venta. Lo primero conocimiento del producto y/o servicio para lograr vender.

Capacidad: Spendolini (2005) Se entiende como potencialidad, se emplearía a cualquier fenómeno. Se utilizara algunos ejemplos se podría hacer referencia a la capacidad “de generar un compromiso”, “capacidad de imposición”, “capacidad de entrega”, etc., (p.40).

Actitud: Spendolini (2005) detalló, es una tendencia psicológica que se expresa mediante la apreciación de una entidad o cosa concreta.

Dimensión procesos: Spendolini (2005) detalló es el mecanismo más significativo y más desarrollado en la gestión de las compañías innovadoras, especialmente de las que asientan su sistema de encargo en la disposición total. Se detalla: El Proceso de negocio y de soporte (p.34).

Indicadores

Proceso de negocio: Spendolini (2005) detalló que es un proceso de negocio es un conjunto

de trabajos enlazadas entre sí y consignadas a brindar un servicio o producto al cliente. Un proceso de negocio es un incorporado de acciones y trabajos, completadas, consiguen un objetivo prefijado para la empresa.

Proceso de soporte: Spendolini (2005) describió que son procesos que regularizan el progreso y el período de existencia de las acciones contenidas en los procesos primordiales, es decir los procesos organizacionales y de negocio.

Dimensión Capacidad: Spendolini (2005) detalló que se entiende como potencialidad, circunstancia que se aplicaría a cualquier fenómeno. Se podría hacer referencia a la capacidad “de generar un trabajo”, a la “capacidad de presión”, a la “capacidad de pago”, etc., se menciona que el resultado es resultado final de una serie de acciones o eventos expresados cualitativa o cuantitativamente y se conoce que la rentabilidad, es la capacidad que tienen algo para generar suficiente utilidad o ganancia (p.40).

Indicadores

Resultados: Spendolini (2005) detalló es un proceso, un cálculo, etc.; cosa en que termina algo: el resultado de un experimento, el resultado de un comportamiento, etc.

Rentabilidad: Spendolini (2005) definió siendo la situación rentable y el porte de crear renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad).

Dimensión Rendimiento: Zelaya (2006) detalló que los resultados de cada empleado con relación a una lista de características o de atributos de un puesto de trabajo, es así que la evaluación del desempeño de los empleados, es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual ya través de la encuesta a los clientes, se conocerá la inteligencia que los compradores tienen de nosotros bienes y servicios.

Indicadores

Evaluación a los empleados: Spendolini (2005) detalló que la evaluación del desempeño constituye una función primordial verificar en toda clasificación actual. La evaluación del desempeño es un elemento que se trae hacia evidenciar el grado de desempeño de los serenos presentados a elevación individual.

Encuesta a los clientes: Spendolini (2005) indicó que realizar una encuesta a los clientes de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan.

Capacitaciones: Spendolini (2005) detalló es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, mejorar la actitud y mandos de su personal.

Atributos del puesto de trabajo: Spendolini (2005) detalló que los atributos del puesto de trabajo es el conjunto de tareas, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí de un empleado (p.19).

2.2.1.2. Variable Dependiente: Competitividad

a) Definición Conceptual: Berumen (2009) mencionó que es la capacidad de las compañías u organización para luchar en los mercados y, con plataforma en su éxito se alcanzará vencer cuota de mercado y una mejora continua, es aplicar ventajas competitivas, desarrollar sus favores y progresar generará importe para los asociados logrando una productividad y fortuna para la corporación (p.4).

b) Definición Operacional: Iniciativa por parte de la organización, estableciendo ventajas competitivas lo que permite incrementar su productividad y le permita alcanzar un máximo desarrollo y generando valor dentro de la empresa y beneficiar a la sociedad en una mejora continua.

Dimensiones

La competitividad tiene diversas dimensiones citados por (Berumen, 2009)

Dimensión organización: Berumen (2009) detalló que una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para alcanzar una meta común (p.42).

Indicador

Desempeño: Berumen (2009) indicó que es el conjunto de gestiones laborales del colaborador en la obediencia de sus puestos; también se le conoce a modo beneficio profesional.

Dimensión mejora continua: Berumen (2009) indicó que depende de la idea de hacia dónde vamos. Efectuando así una gestión, siendo el trabajo y resultado de realizar tareas con pulcro y esfuerzo (p.25).

Indicador

Gestión: Berumen (2009) detalló que es el ejercicio de negociar y dirigir una acción competitiva destinada a construir los objetivos y fortunas para su ejecución, a reducir la

distribución de sistemas, con el fin de convertir la habilidad del progreso y crear la tarea del personal.

Dimensión ventaja competitiva: Berumen (2009) detalló que es una característica esencial que le permite a la empresa generar una posición para poder competir, en la cual la diferenciación, es una de las dos formas básicas de la ventaja competitiva, en las empresas se da la confianza, siendo un sentimiento de confianza y apoyo en un empleado, es la creencia de que este empleado es honrado y cumple con los compromisos de la organización (p.24).

Indicadores

Precio: Berumen (2009) detalló es un valor monetario, las inversiones socialmente necesarias de trabajo, materializado en tal mercancía

Diferenciación: Berumen (2009) mencionó que la diferenciación es una de las dos representaciones básicas de la ventaja competitiva, cuando una empresa enfatiza y sistematiza sus esfuerzos en este físico, entonces hablamos de que se lleva a través de la estrategia genérica de la diferenciación.

Confianza: Berumen (2009) la concibió como la buena voluntad de una persona de ser vulnerable a las acciones de otra.

Dimensión productividad: Berumen (2009) detalló que es la dependencia que existe entre la elaboración y el uso profundo de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que se logren los objetivos institucionales, se optimice la aptitud de los productos y servicios al cliente, se provoque el desarrollo de los colaboradores, tanto eficiencia, eficacia (p.30).

Indicadores

Eficiencia: Berumen (2009) detalló que aquellos efectos que se logra y el costo de los recursos precisos.

Eficacia: Berumen (2009) indicó que la eficacia es la capacidad para obtener resultados, sin preocuparse por los recursos que deba invertir para ello.

TABLA N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: BENCHMARKING	"Es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones en la cual el nivel de desempeño, la capacidad y el rendimiento son reconocidas como representantes de las mejores prácticas con el propósito de realizar mejoras organizacionales" (Spendolini, 2005, pág.15).	El Benchmarking es una técnica gerencial importante por lo que se realiza un estudio de procesos, nivel de desempeño con respecto a los competidores que se encuentran más adelantados o en mejor posición y rendimiento e introducir las mejores prácticas para elevar una mayor capacidad en la empresa.	Nivel de desempeño	~Resolución de comicios ~Cumplimiento de plazos de entrega ~Conocimiento del servicio ~Capacidad ~Actitud	1,2,3,4,5	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo Likert	ORDINAL
			Procesos	~ Procesos de negocio ~ Proceso de soporte	6,7		
			Capacidad	~Resultados ~Rentabilidad	8,9		
			Rendimiento	~Evaluación a los empleados ~Encuesta a los clientes ~Capacitaciones ~Atributos del puesto de trabajo	10,11,12,13		
Variable 2: COMPETITIVIDAD	Desde el punto de vista macroeconómico, la competitividad es la capacidad de las empresas u organización para competir en los mercados y, con base en su éxito se alcanzará ganar cuota de mercado y una mejora continua, es aplicar ventajas competitivas, incrementar sus beneficios y crecer generará valor para los accionistas logrando una productividad y riqueza para la sociedad. (Berumen 2009, pág.4).	Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización, estableciendo ventajas competitivas lo que permite incrementar su productividad y le permita alcanzar un máximo desarrollo y generando valor dentro de la empresa y beneficiar a la sociedad en una mejora continua.	Organización	~Desempeño	14		
			Mejora continua	~Gestión	15		
			Ventaja competitiva	~Precio ~Diferenciación ~Confianza	16,17,18		
			Productividad	~Eficiencia ~Eficacia	19,20		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Cuenta con 50 colaboradores en el área administrativa de la organización INVERSIONES PAROME E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Tamayo y Tamayo (1997) detallan que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde los elementos de población poseen una característica, se estudia y da origen a los datos de la indagación (p.114).

2.3.2. Muestra

Finalmente 50 trabajadores.

Tamayo y Tamayo (1997) explicaron que es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico, si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra (p.38).

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

2.4.1. Técnica

Las técnicas cuantificadas empleadas en esta investigación son las consiguientes:

- 1) La inicial técnica que se empleo es la técnica bibliográfica. Dado que, en la recopilación de información escriba en libros, revistas, investigaciones;
- 2) La técnica electrónica, teniendo como principal objetivo de extraer información vía virtual para organizar esta investigación y
- 3) Luego, se implementó la encuesta que fue usada para la recopilación de datos en el campo.

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

Herramienta importante es el cuestionario de preguntas, permitirá calcular la confiabilidad y validez de comprendido.

2.4.2.1. Cuestionario de Encuesta

Aplicó la técnica - encuesta e instrumento llamado cuestionario con escala tipo Likert.

Las respuestas son:

INSTRUCCIONES: MARCA CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE CREA CONVENIENTE.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Malhotra (1997) detalló la encuesta: es una forma que permite examinar asuntos que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo conseguir esa información de un número enorme de personas (p.317).

Malhotra (1997) detalló que el cuestionario, “es una técnica para recopilar datos, que consiste en preguntas, escritas, u orales, respondida por el entrevistado” (p.392).

2.4.3. Validez

Tabla N°03 Validación de Expertos		
Nº Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1.Edwin Arce Álvarez	Doctor	Aplicable
2.Gustavo Alberca Tevés	Doctor	Aplicable
3.Oscar A. Tapia Segura	Doctor	Aplicable
Fuente: Elaboración Propia		

2.4.4. Confiabilidad

Se determinó el Alfa de Cronbach:

Fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K : El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla N° 04 SPSS Versión 20

ALFA DE CRONBACH

Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%	
Casos	Válidos	40	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	40	100,0
Fuente SPSS Versión 20			

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

Tabla N° 05 Fiabilidad Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	20
Fuente: SPSS Versión 20	

El Alfa de Cronbach obtenido es de 0,865, lo cual permite decir que el Test en su versión de 20 ítems tiene una fuerte confiabilidad, de acuerdo con el juicio de valores. Se recomienda el uso de dicho instrumento para acumular información con respecto a la relación del Benchmarking en la Competitividad en la empresa Inversiones PAROMÉ E.I.R.L. en el segundo semestre del año 2015.

TABLA N°06		
Tabla de confiabilidad		
Coefficiente alfa de Cronbach		Relación
0.00 a 0.20		Despreciable
0.21 a 0.40		Baja
0.40 a 0.60		Moderada
0.60 a 0.80		Alta
0.80 a 1.00		Muy alta
Fuente : Hernández (2014)		

El alfa de Cronbach, según la Universidad de Valencia (2010) “Es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas se encuentra se encuentra la posibilidad de evaluar cuanto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determina ítems” (p.302).

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Descriptivo

Arias (2012) indicó que el método descriptivo son otras operaciones habiendo expuestos a la información. (p.111).

2.5.2. Inferencial

Se contratan las hipótesis, previa determinación si la muestra es paramétrica o no paramétrica al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros (p. 305 – 306).

Con la estadística descriptiva, siendo la exposición de tablas, figuras e interpretaciones y estadística Inferencial, a través se verificaron las hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Se consideró siguientes aspectos: La información no se alteraron, desarrollándose el análisis de una manera honesta. De igual forma la identidad de las personas encuestadas se conserva en prudencia y no sean afectados.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivos de los resultados

3.1.1. Tablas, gráficas e interpretación

Tabla N°7 Prueba de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad			
Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
BENCHMARKING	.200	40	.000
COMPETITIVIDAD	.181	40	.002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Versión 20

Interpretación:

Siguiente información muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05, es decir (0.000 y $0.002 < 0.05$); no tiene distribución normal.

3.2. Análisis inferencial de los resultados

3.2.1. Análisis de la Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre el Benchmarking con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

H₁: Existe relación significativa entre el Benchmarking con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Tabla N° 8: Correlación de Benchmarking y Competitividad

Prueba no paramétrica de Correlaciones			BENCHMARKING	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	BENCHMARKING	Coefficiente de correlación	1.000	.529**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	.529**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS Versión 20

Interpretación:

Se observó p-valor $< \alpha = 0.05$, luego con un 1% del nivel de significancia y a partir de la información muestral, se rechaza la hipótesis nula, es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre Benchmarking y la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

3.2.2. Análisis de las Hipótesis Específicas

Hipótesis específicas N° 01

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Tabla N°9: Correlación de capacidad y competitividad

Prueba no paramétrica de Correlaciones			Capacidad	Competitividad
Rho de Spearman	Capacidad	Coefficiente de correlación	1.000	.348**
		Sig. (bilateral)	.	.028
		N	40	40
	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	.348**	1.000
		Sig. (bilateral)	.028	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS Versión 20

Interpretación:

Siendo $p\text{-valor} < \alpha = 0.05$, con un 1% del nivel de significancia y a partir de la información maestra, se rechaza la hipótesis nula, hay correlación estadísticamente significativa entre la capacidad y la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Hipótesis específicas N° 02

Ho: No existe relación significativa entre el rendimiento de los colaboradores con competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

H1: Existe relación significativa entre el rendimiento de los colaboradores con competitividad en la organización INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Tabla N°10: Correlación de rendimiento y competitividad

Prueba no paramétrica de Correlaciones

		Rendimiento	COMPETITIVIDAD	
Rho de Spearman	Rendimiento	Coefficiente de correlación	1.000	.542**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	.542**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

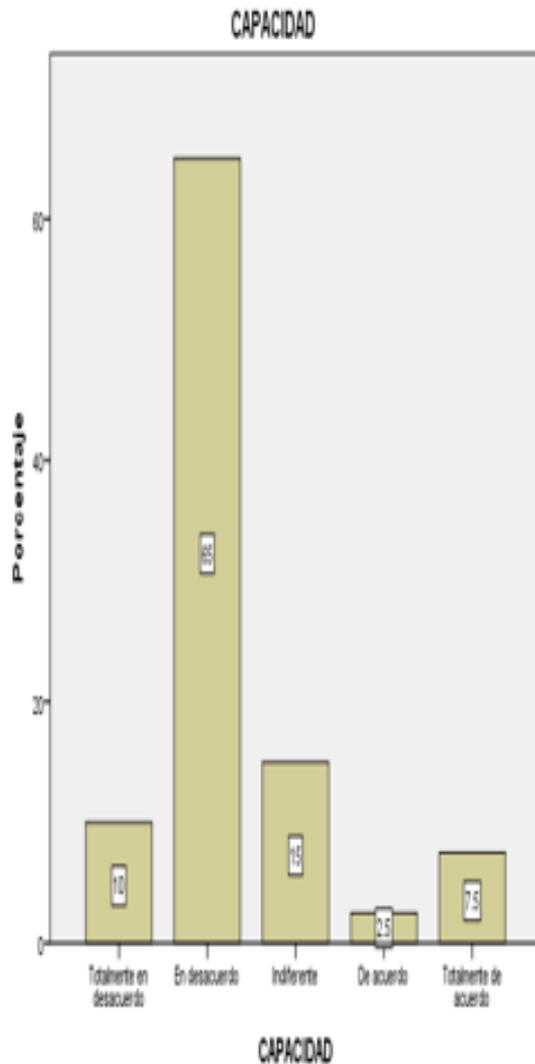
Fuente: SPSS Versión 20

Interpretación:

Siendo p-valor $< \alpha = 0.05$, con un 1% del nivel de significancia y a partir de la indagación maestra, se refuta la hipótesis nula, hay correlación estadísticamente significativa entre el rendimiento y la competitividad empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

3.3 Gráficas de frecuencia

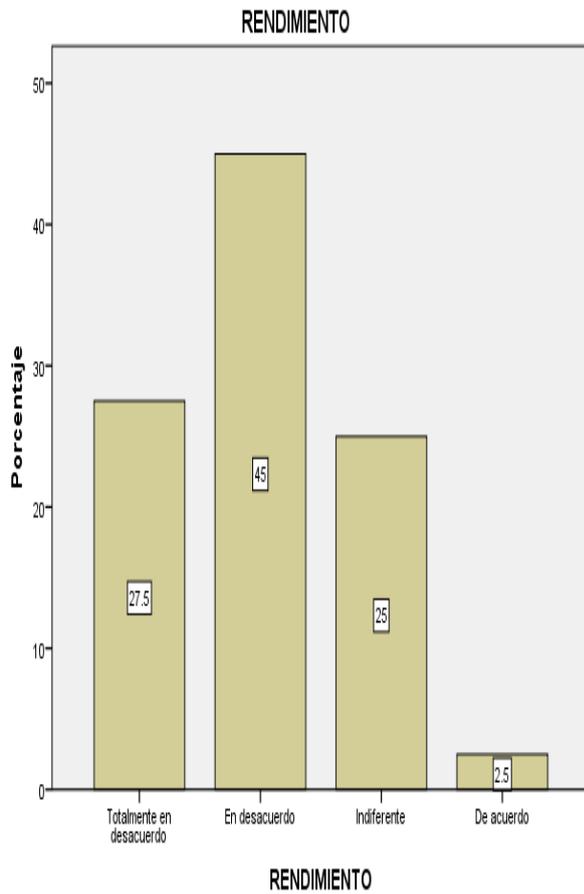
Tabla N°11
Dimensión Capacidad
Figura N° 1



Interpretación: Del total de los encuestados se observa que un 65% de los trabajadores están en desacuerdo que la empresa tiene capacidad, y un 15% de los trabajadores le es indiferente que la empresa tiene capacidad, y un 10% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene capacidad, y un 7.5% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa tiene capacidad y 2.5% de los trabajadores están de acuerdo que la empresa tiene capacidad.

Fuente: SPSS Versión 20

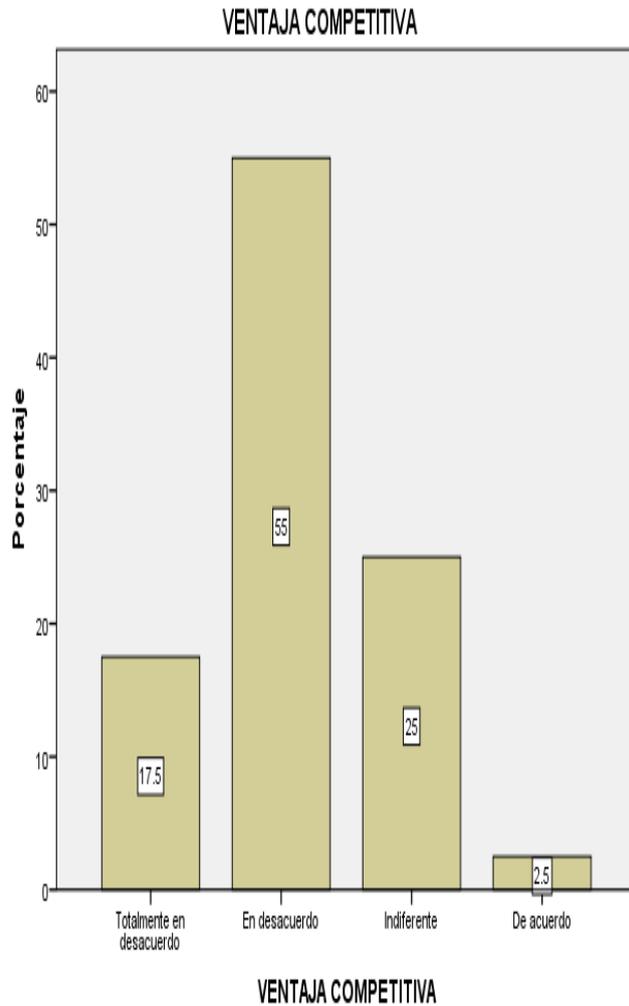
Tabla N°12
Dimensión Rendimiento
Figura N°2



Comentario: De todos los encuestados se visualiza siendo 45% de los colaboradores están en desacuerdo sobre su rendimiento, y un 27.5% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo sobre su rendimiento, y un 25% de los trabajadores le es indiferente sobre su rendimiento, y un 2.5% de los trabajadores están de acuerdo sobre su rendimiento.

Fuente: SPSS Versión 20

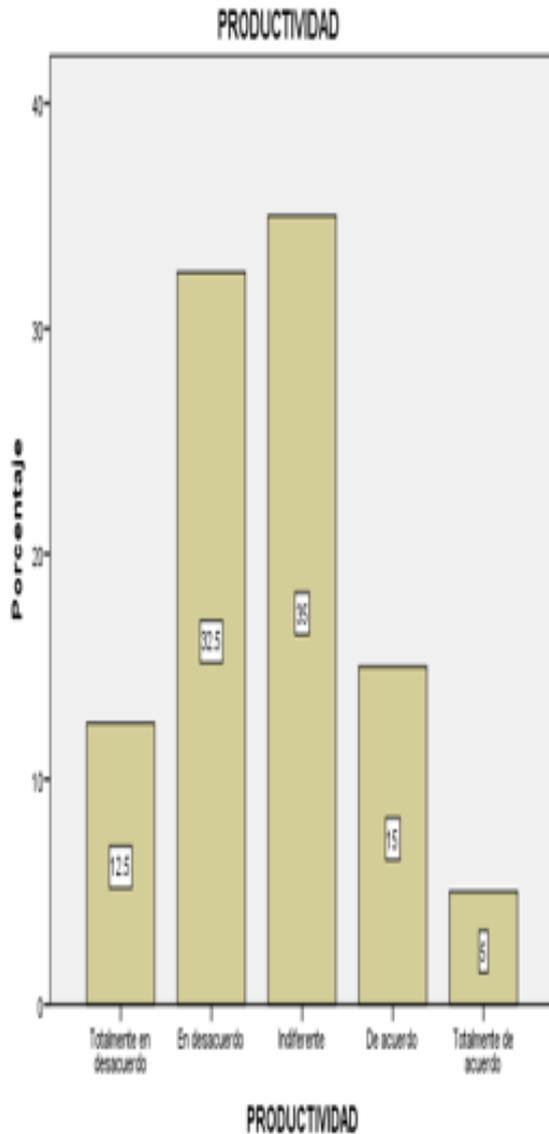
Tabla N° 13
Dimensión Ventaja Competitiva
Figura N° 3



Comentario: De todos los encuestados se visualiza que un 55% de los colaboradores están en desacuerdo que la empresa tiene ventaja competitiva, y un 25% de los trabajadores le es indiferente que la empresa tiene ventaja competitiva, y un 17.5% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo que la empresa tiene ventaja competitiva, y un 2.5% de los trabajadores están de acuerdo que la empresa tiene ventaja competitiva.

Fuente: SPSS Versión 20

Tabla N°14
Dimensión Productividad
Figura N° 4



Interpretación: De los encuestados se observa que un 35% de los trabajadores le es indiferente que la empresa es productiva, 32.5% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que la empresa es productiva, y un 15% de los trabajadores están de acuerdo que la empresa es productiva, y un 12.5% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que la empresa es productiva, y un 5% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa es productiva.

Fuente: SPSS Versión 20

IV. Discusión

4.1. El objetivo general de la indagación fue conocer la relación entre el benchmarking y la competitividad en la organización INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Manene (2011) detalló que en la teoría del estudio del benchmarking admite el cambio de paradigmas: frente al clásico no se puede, apariencia mejor que mostrar como otros si consiguen. Introduce a la compañía en la cultura del cambio y del aprendizaje continuo: las empresas adoptan una predisposición natural al cambio, a la progreso a instruirse cosas nuevas. Nos ubica frente a la capacidad. Nos admite saber dónde estoy en trato a la competitividad, con el mercado. Fomenta los sucesos de ir de la competitividad a la cooperación. Es un método simple y económico de mejorar nuestra misión. Este autor imprimió que la relación que se fundaba entre la variable benchmarking y la variable competitividad esta avisada por una continuación de ventajas que se consiguen y por la instrucción continua.

4.2. El objetivo específico N°1 de la investigación fue conocer la relación entre la capacidad y la competitividad de la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Spendolini (2005) planteó que para obtener la actualización constante en las destrezas más actuales del negocio. Se trata de establecer a qué se le va a hacer el benchmarking: definir quiénes son los clientes para la investigación del benchmarking, determinar las necesidades de investigación de benchmarking de los clientes, caracterización de factores críticos de éxito y el diagnóstico del asunto de benchmarking.

4.3. El objetivo específico N°2 de conocer la relación del rendimiento de los trabajadores y la competitividad de la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Chiavenato (2000) detalló en la teoría de la evaluación de desempeño siendo una valoración metódica del desempeño de cada hombre en el cargo o del potencial de avance futuro. El objetivo de la evaluación del desempeño accede la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, fortificar el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva. La teoría que nos ocupa asimismo es una teoría basada en la evaluación del desempeño como el origen por el cual se aprecia el provecho laboral de un colaborador. Implica dedicar retroalimentación al colaborador sobre el modo en que desempeña sus labores y su conducta adentro de la empresa.

4.4. Hipótesis general. Coeficiente de correlación Spearman es 0.529 de la investigación que p-valor $<\alpha = 0.05$, luego con un 1% del nivel de significancia y a partir de la investigación maestra, se rechaza la hipótesis nula, es decir, hay correlación estadísticamente demostrativa entre Benchmarking y la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015.

Constanza (2007) detalló en su tesis titulada “Principios de clase mundial en la manufactura en redes empresariales de la confección un estudio de benchmarking” (Tesis de Maestría en Administración). Universidad Nacional de Colombia, presente trabajo de indagación los resultados evidencian y acceden comparar el cumplimiento de buenas prácticas derivadas del publicación de benchmarking aplicado en las compañías de confecciones relativos y no referentes. Es decir, se deja claro la correlación que existe entre las variables lingüísticas de valoración a las empresas y los respectivos valores numéricos que se adoptó en cada una para el análisis de la información proveniente del esquema aplicado en el test.

4.5. Hipótesis específica N°1. Siendo el coeficiente de correlación de Spearman es 0.348 de la investigación que p-valor $<\alpha = 0.05$, luego con un 1% del nivel de significancia y a partir de la información maestra, se rechaza la hipótesis nula, es decir, hay correlación estadísticamente explicativa entre la capacidad y la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Núñez (2012) detalló en su tesis titulada “Influencia de la publicidad por internet en la competitividad de la empresa inversiones Lujo del Perú S.A.C., en distrito de los Olivos” (para obtener el título profesional de Administración) en la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, al igual que en el presente trabajo como resultado de su investigación el autor concluyo que es importante tener la capacidad de aplicar la publicidad por internet en la competitividad, afirmar que importante desarrollar e implementar la tecnología y la publicidad en la empresa. Es decir la capacidad y la competitividad se relacionan de manera positiva y significativa en la empresa Inversiones Lujo del Perú S.A.C.

4.6. Hipótesis específica N°2. Según el coeficiente de correlación de Spearman es 0.542 de la investigación que p-valor $<\alpha = 0.05$, luego con un 1% del nivel de significancia y a partir de la indagación maestra, se rechaza la hipótesis nula, es decir, hay correlación estadísticamente significativa entre el rendimiento y la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., Ventanilla 2015.

Maslucán (2011) detalló su tesis titulada: “El benchmarking y su influencia en La Competitividad de las Microempresas del Sector de Joyería - Independencia”, (para optar el título profesional de Licenciado en Administración) en la Universidad Cesar Vallejo, al igual que en presente encargo como resultado de su indagación , perfeccionó rendimiento de los trabajadores en la compañía y busca la identificación de las mejores prácticas, para obtener mejores resultados logrando una mejor competitividad. Es decir el rendimiento y la competitividad se relacionan de forma positiva y significativa en las Microempresas del Sector de Joyería - Independencia, misma forma en su investigación

V. Conclusiones

1. La proposición del Benchmarking por la gerencia, consigue que se tenga una buena competitividad dicha empresa habiendo una relación positiva y significativa entre el Benchmarking y la Competitividad dicha compañía.
2. Podemos afirmar que la capacidad y la competitividad son significativos para el benchmarking y le accede a la compañía dar la razón de carácter eficaz a cada colaborador manteniéndolo en su puesto y no retirándolo, en la cual no beneficia en nada a la empresa, por lo tanto se debería de crear de inmediato el logotipo de la empresa para que se identifique con el público ya que existe hoy en día la competencia, durante los años la empresa se ha seguido gracias a las representaciones de sus compradores, con un buen trato que brinda el representante de la empresa.
3. Se concluye que si logra aplicar mejores prácticas para mejorar el rendimiento de los trabajadores se dará el benchmarking existirá mejora de trabajos relación al beneficio extenderá, generará efectos la repleta caracterización de los colaboradores en sus respectivos puestos, también ellos tendrán que poner de su parte todo lo que la empresa considere necesario. Se menciona que los colaboradores laborarán comprometidos con sus cargos y así serán examinados en sus puestos.

VI. Recomendaciones

El estudio realizado en base a los resultados se le brinda las recomendaciones a la empresa PAROME:

1. Se recomienda a las gerencias que impacten en el tema de la publicidad constantemente y que cuenten con el departamento de marketing es beneficioso para toda la organización.
2. Para conseguir una altura de competitividad en el mercado, es necesario crear de inmediato el logotipo de la empresa para de esta forma se identifique mejor con sus clientes y obtener mayor reconocimiento.
3. Se recomienda realizar charlas de capacitación a los trabajadores, desarrollar un programa de fidelización de cliente y realizar campañas de publicidad innovadoras para dar a conocer los beneficios del servicio.

VII.REFERENCIAS

Appian (2019) *Definiciones business-process*.

Recuperado de <https://es.appian.com/bpm/definition-of-a-business-process/>

Agencia Agraria de Noticias (2014). *Necesaria Competitividad del Puerto Del Callao.Agraria.pe*. Recuperado de <http://www.agraria.pe/noticias/necesaria-competitividad-del-puerto-del-callao>.

Bermúdez (2007) *Digital unal*. Recuperada de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1190/1/myriamconstanzaolaya.2007.Pdf>.

Berumen, S. (2009) *Competitividad, Clusters e, Innovación: Los principios de la competitividad, los clusters en el entorno de la globalización, los clusters como generadores de la competitividad*. México: Editorial TRILLAS.

Castillo S. y Peña E. (2018) *“Propuesta de benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de San Ignacio, provincia San Ignacio – departamento Cajamarca,2018”*(Tesis de Maestría Gestión Pública) Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24970>.

Carranza, G. (2014) *Las empresas más admiradas del Perú*. Edición N° 46. Perú:

Gestión.

Carrasco, S. (2009) *Metodología de la Investigación Científica* (2da. ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional* (2° ed.). México: Mc Graw Hill.

Enríquez, R. (2011) *El benchmarking como herramienta de la administración*. Recuperado de <http://www.administracionmoderna.com>.

Eme (2013) *Gestión*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Foro marketing (2019) *Conocimiento del producto*. Recuperado por <https://www.foromarketing.com/capitulo-9-el-conocimiento-del-producto/>

Foro de Seguridad (2019) *Artículos*. Recuperado por <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Gaitán Y. (2015) *“Aplicación de la herramienta de Benchmarking en la OCV Monterrey”* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.itesm.mx/bitstream/h>

Grupo de investigación (2018) *Publicaciones*. Recuperado de

<http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/e-motion/index>)

Hernández, R., Fernández., Baptista, L. (2003) *Metodología de la Investigación* (3° ed.).México: McGraw- Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2006) *Metodología de la Investigación* (4° ed.).México: McGraw- Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010) *Metodología de la Investigación* (5° ed.).México: McGraw- Hill.

Ivancevich, J. (1996). *Gestión, Calidad, y Competitividad*. España: McGraw-Hill/Interamericana S.A.

IMF BUSINESS SCHOOL (2019) *Recursos Humanos – evaluación de desempeño*. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

Kikuchi Ale (2012) *Tips – cumplir plazos entrega*. Recuperado de <https://www.workana.com/blog/freelanceando/5-tips-cumplir-plazos-entrega/>

Llontop, L. y Rimarachin, R. (2016) *Benchmarking y su Relación con las ventas en la estación de servicios SANTA ANGELA S.A.C José Leonardo Ortiz (Tesis de Pregrado)*. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2287/tesis%20de%20Llontop%20Salar%20y%20Rimarach%EDn%20Rivera.pdf;jsessionid=4E33194F9DD2B8707F55B5599777011D?sequence=1>

Marciniak R, (2017) El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca. *EDUCAR*, 53 (1), 171-20

Manene, l. (15 de abril de2011) *Benchmarking: definiciones, aplicaciones, tipos y fases del proceso* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://luismiguelmanene.wordpress.com/>

Mendiola et al. (2011). *Concesión del aeropuerto Jorge Chávez: Evaluación del valor agregado*. Perú: Editorial Cordillera S.A.C.

- Psicología y Empresa (2019) *Desempeño estándar*. Recuperado de <https://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>.
- Pinilla (2014) *Procesos de soporte*. Recuperado de <https://www.nicolpinilla.com/2014/08/que-son-los-procesos-de-soporte.html>
- QuestionPro (2019) *Encuesta de satisfacción*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>
- Spendolini, M. (2005) *El benchmarking*. Colombia: Norma S.A
- Tamayo y Tamayo (1997). *El Proceso de la investigación científica*. México: LimusaS.A.
- Universidad de Valencia. (2010) *Spss: Análisis de fiabilidad*. Recuperado de https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Villalva, E. (2018) “*El benchmarking en la competitividad de la empresa bio aurora E.I.R.L., La Victoria 2018*”. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado desde <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24799>

Anexos

Anexo 1: Presupuesto

TABLA N°15: Presupuesto de desarrollo de proyecto

DESCRIPCION	UNIDADES	COSTO UNITARIO (CU)	COSTO TOTAL (CT)
Libro de Benchmarking	1	S/.25.00	S/.25.00
Libro de Competitividad	2	S/.35.00	S/.70.00
Libros de Metodología de la Investigación	2	S/.35.00	S/.70.00
Hojas Bond	3	S/.15.00	S/.45.00
Lapiceros(Rojo, Azul y Negro	3	S/.2.00	S/.6.00
Folders	10	S/.1.00	S/.10.00
Memoria USB	1	S/.40.00	S/.40.00
Laptop	1	S/.1,800.00	S/.1,800.00
Copias	50	S/.0.10	S/.5.00
Pasajes para la recolección de datos y permisos correspondientes	4	S/.5.00	S/.20.00
Carpeta de Bachiller	1	S/. 1,500.00	S/.1,500.00
Carpeta de Titulación	1	S/.2,000.00	S/.2,000.00
		TOTAL	S/.5,591.00

Fuente: Elaboración Propia

6.1 Financiamiento

Para este proyecto, se contaría con un presupuesto de S/.5,591.00; donde el investigador cubrirá los gastos mediante su salario mensual.

Anexo 2: Cronograma de ejecución

Tabla: N° 16 Cronograma de actividades																
Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación				*												
2. Presentación del Esquema de Desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos.																
4. Recolección de datos.	*	*														
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de datos																
6. Jornada de investigación n°1. Presentación del avance																
7. Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis.																
9. Conclusiones y recomendaciones																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas																
12. Revisión y observación de informe de tesis por los jurados																
13. Jornada de investigación n°2. Sustentación del informe de tesis																

Anexo 3: Acta de Validación N° 01

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 VARIABLE INDEPENDIENTE: BENCHMARKING**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel de desempeño								
1	¿Usted decide dar una rápida resolución de conflictos en el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que se preocupa la gerencia por el cumplimiento de plazos de entrega de los documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Contribuye en replantear los conocimientos del servicio frente a la atención de los clientes?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente en la capacidad de identificar problemas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente tiene conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
6	¿Usted considera el proceso de negocio que es el de cumplir las metas de la compañía?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que se aplica los procesos de soporte en las tecnologías de información relacionado con la imagen de la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad								
8	¿Cree usted que la falta de logotipo en el frontis de la empresa tenga resultados desfavorables en el futuro como empresa de servicios?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que retirando al personal por falta de ingreso económico a la empresa se beneficie en su rentabilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Rendimiento								
10	¿Considera usted que la evaluación a los empleados sea importante, sabiendo que hoy en día la actualización es importante en todo trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que si la empresa desarrolla encuestas a los clientes sobre su experiencia en el servicio al cliente sea de mucha importancia?	✓		✓		✓		

12	¿Cree usted que una buena capacitación mejoría el desempeño en la organización?	✓		✓		✓	
13	¿Cree usted que los atributos del puesto de trabajo lo están cumpliendo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opición de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 17 de 11 del 2014



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							
14	¿La empresa evalúa el nivel de desempeño de los colaboradores periódicamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mejora Continua							
15	¿Considera que la empresa ha mejorado en su gestión de infraestructura?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Ventaja Competitiva	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cree usted que el precio es accesible en el servicio que se le realiza en la tramitación de placas de vehículos para los clientes?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que la empresa con innovación va a alcanzar la diferenciación con los competidores cercanos?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que la confianza entre compañeros en conjunto sería favorable para lograr las metas de la organización?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cree usted que se está logrando la eficiencia en la organización?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa ha logrado conseguir eficacia en el servicio para sus clientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...17 de ...11 del 2014

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Acta de Validación N° 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 VARIABLE INDEPENDIENTE: BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Nivel de desempeño								
1	¿Usted decide dar una rápida resolución de conflictos en el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que se preocupa la gerencia por el cumplimiento de plazos de entrega de los documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Contribuye en replantear los conocimientos del servicio frente a la atención de los clientes?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente en la capacidad de identificar problemas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente tiene conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
6	¿Usted considera el proceso de negocio que es el de cumplir las metas de la compañía?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que se aplica los procesos de soporte en las tecnologías de información relacionado con la imagen de la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Capacidad								
8	¿Cree usted que la falta de logotipo en el frontis de la empresa tenga resultados desfavorables en el futuro como empresa de servicios?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que retirando al personal por falta de ingreso económico a la empresa se beneficie en su rentabilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Rendimiento								
10	¿Considera usted que la evaluación a los empleados sea importante, sabiendo que hoy en día la actualización es importante en todo trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que si la empresa desarrolla encuestas a los clientes sobre su experiencia en el servicio al cliente sea de mucha importancia?	✓		✓		✓		

12	¿Cree usted que una buena capacitación mejoraría el desempeño en la organización?	✓		✓		✓	
13	¿Cree usted que los atributos del puesto de trabajo lo están cumpliendo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. ALBERCA TEVES, GUSTAVO DNI: 09370805

Especialidad del validador: MARKETING / ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 17 de 11 del 2014

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							
14	¿La empresa evalúa el nivel de desempeño de los colaboradores periódicamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mejora Continua							
15*	¿Considera que la empresa ha mejorado en su gestión de infraestructura?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Ventaja Competitiva							
16	¿Cree usted que el precio es accesible en el servicio que se le realiza en la tramitación de placas de vehículos para los clientes?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que la empresa con innovación va a alcanzar la diferenciación con los competidores cercanos?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que la confianza entre compañeros en conjunto sería favorable para lograr las metas de la organización?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Productividad							
19	¿Cree usted que se está logrando la eficiencia en la organización?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa ha logrado conseguir eficacia en el servicio para sus clientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. ALBERCA TEVES, GUSTAVO DNI: 09378805

Especialidad del validador: MARKETING / ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 17 de 11 del 2014

.....
 Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Acta de Validación N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
VARIABLE INDEPENDIENTE: BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Nivel de desempeño							
1	¿Usted decide dar una rápida resolución de conflictos en el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que se preocupa la gerencia por el cumplimiento de plazos de entrega de los documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Contribuye en replantear los conocimientos del servicio frente a la atención de los clientes?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente en la capacidad de identificar problemas dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el gerente tiene conocimientos y destrezas para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usted considera el proceso de negocio que es el de cumplir las metas de la compañía?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que se aplica los procesos de soporte en las tecnologías de información relacionado con la imagen de la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cree usted que la falta de logotipo en el frontis de la empresa tenga resultados desfavorables en el futuro como empresa de servicios?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que retirando al personal por falta de ingreso económico a la empresa se beneficie en su rentabilidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Rendimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Considera usted que la evaluación a los empleados sea importante, sabiendo que hoy en día la actualización es importante en todo trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Cree usted que si la empresa desarrolla encuestas a los clientes sobre su experiencia en el servicio al cliente sea de mucha importancia?	✓		✓		✓		

12	¿Cree usted que una buena capacitación mejoraría el desempeño en la organización?	✓		✓		✓	
13	¿Cree usted que los atributos del puesto de trabajo lo están cumpliendo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

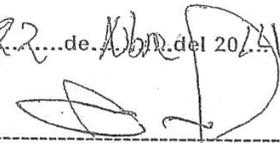
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Dr. OSCAR A. TAPIA SEGURA DNI: 16721112

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Nov del 2021

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Organización							
14	¿La empresa evalúa el nivel de desempeño de los colaboradores periódicamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Mejora Continua							
15	¿Considera que la empresa ha mejorado en su gestión de infraestructura?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Ventaja Competitiva	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cree usted que el precio es accesible en el servicio que se le realiza en la tramitación de placas de vehículos para los clientes?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que la empresa con innovación va a alcanzar la diferenciación con los competidores cercanos?	✓		✓		✓		
18	¿Siente que la confianza entre compañeros en conjunto sería favorable para lograr las metas de la organización?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cree usted que se está logrando la eficiencia en la organización?	✓		✓		✓		
20	¿La empresa ha logrado conseguir eficacia en el servicio para sus clientes?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. OSCAR A. TAPIA SEGURA DNI: 16721112

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Nov del 2024

 Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Matriz de consistencia

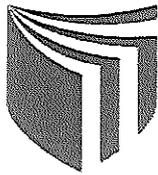
EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., VENTANILLA 2015

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona el Benchmarking con la Competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS: a) ¿Cómo se relaciona la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015? b) ¿Cómo se relaciona el rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.-distrito de Ventanilla, año 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación del Benchmarking con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación de la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015. b) Determinar la relación del rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015.</p>	<p>HIPÒTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre el Benchmarking con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015.</p> <p>HIPÒTESIS ESPECÍFICAS: a) Existe relación significativa entre la capacidad con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015. b) Existe relación significativa entre el rendimiento de los trabajadores con la competitividad en la empresa INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.- distrito de Ventanilla, año 2015.</p>	<p>VARIABLE 1: BENCHMARKING</p> <p>VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD</p>	<p><u>NIVEL DE DESEMPEÑO</u> - Resolución de problemas - Cumplimiento de plazos de entrega - Conocimiento del servicio - Capacidad - Actitud</p> <p><u>PROCESOS</u> - Procesos de negocio - Proceso de soporte</p> <p><u>CAPACIDAD</u> - Resultados - Rentabilidad</p> <p><u>RENDIMIENTO</u> - Evaluación a los empleados - Encuesta a los clientes - Capacitaciones - Atributos del puesto de trabajo</p> <p><u>ORGANIZACIÓN</u> - Desempeño</p> <p><u>MEJORA CONTINUA</u> - Gestión</p> <p><u>VENTAJA COMPETITIVA</u> - Precio - Diferenciación - Confianza</p> <p><u>Productividad</u> - Eficiencia - Eficacia</p>	<p>Diseño de la investigación: No Experimental de carácter transversal</p> <p>Población: 40 trabajadores del área administrativa, de la empresa INVERSIONES PAROME E.I.R.L.</p> <p>Muestra Censal igual a la población: 40 Trabajadores.</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario con escala de Likert.</p>

Anexo 7: Instrumento de recolección de datos**EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES****PAROMÉ E.I.R.L., VENTANILLA 2015****DIRIGIDA A: LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES PAROME E.I.R.L., VENTANILLA 2015****INSTRUCCIONES: MARCA CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE CREA CONVENIENTE.**

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ITEM	PREGUNTA	TED	ED	N	D	TD
1	¿Usted decide dar una rápida resolución de conflictos en el trabajo?					
2	¿Consideras que se preocupa la gerencia por el cumplimiento de plazos de entrega de los documentos?					
3	¿Contribuye en replantear los conocimientos del servicio frente a la atención de los clientes?					
4	¿Se siente en la capacidad de identificar problemas dentro de la empresa?					
5	¿Cree usted que el gerente tiene conocimientos y actitud para dirigir las áreas bajo su responsabilidad?					
6	¿Usted considera el proceso de negocio que es el de cumplir las metas de la compañía?					
7	¿Considera usted que se aplica los procesos de soporte en las tecnologías de información relacionado con la imagen de la empresa?					
8	¿Cree usted que la falta de logotipo en el frontis de la empresa Tenga resultados desfavorables en el futuro como empresa de servicios?					
9	¿Cree usted que retirando al personal por falta de ingreso económico a la empresa se beneficie en su rentabilidad?					
10	¿Considera usted que la evaluación a los empleados sea importante, sabiendo que hoy en día la actualización es importante en todo trabajo?					
11	¿Cree usted que si la empresa desarrolla encuestas a los clientes sobre su experiencia en el servicio al cliente sea de mucha importancia?					
12	¿Cree usted que una buena capacitación mejoraría el desempeño en la organización?					
13	¿Cree usted que los atributos del puesto de trabajo lo está cumpliendo?					
14	¿La empresa evalúa el nivel de desempeño de los colaboradores periódicamente?					
15	¿Considera que la empresa ha mejorado en su gestión de infraestructura?					
16	¿Cree usted que el precio es accesible en el servicio que se le realiza en la tramitación de placas de vehículos para los clientes?					
17	¿Cree usted que la empresa con innovación va a alcanzar la diferenciación con los competidores cercanos?					
18	¿Siente que la confianza entre compañeros en conjunto sería favorable para lograr las metas de la organización?					
19	¿Cree usted que se está logrando la eficiencia en la organización?					
20	¿La empresa ha logrado conseguir eficacia en el servicio para sus clientes?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ
E.I.R.L., VENTANILLA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA

ASESORA

MG. EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE MARKETING

LIMA – PERÚ

2015

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

EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., VENTANILLA 2015 del estudiante **HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de Julio de 2019

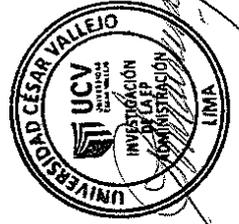


P. Mairena
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

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

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD
 EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.,
 VENTANILLA 2015
 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.
 AUTOR
 HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA
 ASESORA
 Mg. EDITH GLOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ
 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE MARKETING
 LIMA - PERÚ
 2015



Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Fuente de Internet	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	14 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	dorganizacionebunibio... Fuente de Internet	1 %
4	doopleyer.es Fuente de Internet	1 %
5	empresasdeexito.blogg... Fuente de Internet	1 %
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
7	repopub.ubiobio.cl Fuente de Internet	1 %

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente, el visto bueno que otorga el encargado del área de investigación de la escuela profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA

INFORME TÍTULADO:

EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD
EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L.,
VENTANILLA 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de Noviembre del 2015

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince

Lima, 11 de Julio del 2019



P. Maizena
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	---	---

Yo, **HENRY ANTONIO CRUZ TARAZONA**, identificado con DNI N° **46514552**, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**EL BENCHMARKING Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INVERSIONES PAROMÉ E.I.R.L., VENTANILLA 2015**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



Henry Antonio Cruz Tarazona

 FIRMA

DNI: 46514552

FECHA: 11 de Julio del 2019

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

