



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**EL BENCHMARKING EN EL ÁREA DE FINANZAS DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN JUAN DE LURIGANCHO AÑO 2015**

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

AUTOR:

JESSICA TARAZONA PUCLLA

ASESOR:

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

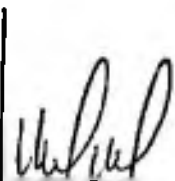
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA ESTE – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO


Mg. Fernández Dávila Villafuerte
José Luis
PRESIDENTE


Mg. Gonzales Moneada Teresa
Marianella
SECRETARIA


Mg. Ames Coca Martha Alicia
VOCAL

DEDICATORIA

**Con Mucho Cariño para mi Madre
por su apoyo incondicional, a mi hija
que es mi motor y motivo.**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en cada paso que doy, a mis profesoras, quien nos aporta sus conocimientos, dándome apoyo, consejos, dedicación y paciencia para ser el guía en la realización del presente trabajo, buscando las mejoras en los procesos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jessica Tarazona Puclla**, con DNI N° **40467594**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en 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 César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 05 de Mayo del 2015



Jessica Tarazona Puclla

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 EN EL ÁREA DE FINANZAS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN JUAN DE LURIGANCHO AÑO 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.

Jessica Tarazona Puclla

RESUMEN

El presente estudio titulado **Benchmarking En El Área De Finanzas De Una Universidad Privada De San Juan de Lurigancho Año 2015**, tuvo como objetivo general **identificar los procesos del El Benchmarking según M .Spendolini y RJ .Boxwell Jr**, es una estrategia que se utiliza para mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones, así como para actualizarse con respecto a las mejores prácticas. Antes de decidirte a desarrollar esta investigación debes hacer de tu propia empresa, así como un análisis de su rendimiento actual. Es decir, define cuáles son sus puntos fuertes y cuáles los débiles, así como las oportunidades y amenazas que existen en el mercado y tomar posición ante las dificultades que se presentan el área de Finanzas frente a la competencia y desarrollar la satisfacción del cliente externo e interno .En este documento se presentan los resultados de un benchmarking entre diferentes empresas Universitarias se busca evaluar el grado de implementación en sus respectivos procesos productivos del área de Finanzas . Específicamente se trabaja con el sector estudiantil .Hoy en día las empresas universitarias están muy desarrollados, por lo tanto es de mucho interés su evaluación, las teorías analizadas. Estuvieron centradas en **determnar que se a hacer ,formar un equipo ,identificar los socios, recopilar y analizar la información y actuar ,en el análisis y el estudio** fue de tipo **descriptivo pura aplicada de diseño no experimental método inductivo** y tuvo como muestra a **17 asistentes del área de Finanzas muestra el 100% de población**. La técnica adoptada para este estudio fue la encuesta bajo una escala de medida tipo Likert, se aplicó la validación y confiabilidad los resultados obtenidos con el uso del software estadístico SPSS versión 22. La investigación concluye afirmando que **el Benchmarking es un factor muy importante en las empresas deben tenerlo en cuenta y el desarrollo de la conciencia de cambios, así como también los estudiantes dentro el contexto académico, con el fin de ayudar al desarrollo personal y social.**

Palabras Clave: benchmarking, oportunidades, amenazas, finanzas.

ABSTRACT

This study entitled Benchmarking In finance a private university in San Juan de Lurigancho Area 2015, it had as general objective to identify processes Benchmarking according .Boxwell M .Spendolini and RJ Jr, is a strategy used to improve the effectiveness and efficiency of organizations, as well as updated regarding best practices Before deciding to develop this research you should make your own company as well as an analysis of their current performance. That is, define what your strengths and what are the weaknesses and the opportunities and threats that exist in the market and take a stand on the difficulties that the area of Finance presented against the competition and develop external customer satisfaction and internal .In this paper the results of a benchmarking between different companies are presented University seeks to assess the degree of implementation in their respective production processes in the area of Finance. Specifically working with the student sector .Today university enterprises are highly developed, therefore it is very interesting evaluation, theories analyzed. You focused on determining that do, form a team, identify partners, collect and analyze information and act in the analysis and the study was descriptive pure applied non-experimental design inductive method and had as sample 17 attendees Finance area shows 100% of population. The technique adopted for this study was the survey under a Likert scale of measurement, validation and reliability the results obtained with the use of statistical software SPSS version 22. applied research concludes that benchmarking is a very important factor in companies must take this into account and develop awareness of changes, as well as students in the academic context, in order to assist the personal and social development.

Key words: benchmarking, opportunities, threats, finances.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	3
1.2. TRABAJOS PREVIOS	7
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA 132	
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.1.1. Problema General	22
1.1.2. Problema Específicos	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	23
1.6. OBJETIVOS	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.2. Objetivos Específicos	25

II. METODO	26
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
2.2. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN	
287	
2.2.1. Operacionalización de variables	29
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA	
3029	
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	
321	
2.6 ASPECTOS ETICOS	
321	
III. RESULTADOS	
332	
IV. DISCUSIÓN	
410	
V. CONCLUSIONES	
443	
VI. RECOMENDACIONES	
465	
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
476	
ANEXOS	49