



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Benchmarking y gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la
Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Karina Fiorella Hurtado Ponce (ORCID: 0000-0002-9039-7608)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a los seres más importantes de mi vida: A mis padres y a mis hermanos por haberme apoyado en todo momento a la realización de mi desarrollo profesional, A mis estimados profesores que en el transcurso de mi vida profesional a nivel de postgrado me han apoyado y han contribuido a mi desarrollo académico a través de sus enseñanzas y su motivación a seguir en este proyecto.

A Jehová por haberme dado la vida y asimismo por iluminarme siempre en cada paso que doy brindándome siempre las fortalezas necesarias en cada momento de mi vida para así poder alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco mucho a la Universidad César Vallejo y a la facultad de tecnología médica de la universidad Nacional Federico Villarreal por su colaboración en el desarrollo de este proyecto, a mis docentes por su apoyo y paciencia en mi desarrollo profesional, a mis padres que con tanto amor, empeño y motivación me han ayudado en el transcurso de mi vida, a Dios por estar siempre presente en mi vida y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido con mi desarrollo profesional, científico y humanístico.

Asímismo agradezco mucho a mis docentes: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Dr. Ivan Ricardo Barreto Bardales, Mg.Luis Edgar Tarmeño Bermuy y el Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza por su orientación y su apoyo constante para el desarrollo de este proyecto.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo Karina Fiorella Hurtado Ponce, estudiante de la Escuela de Postgrado del programa Maestría en Administración de Negocios-MBA, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; presento el trabajo académico titulado “Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019”, en 100 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios-MBA, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis previamente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de sus fuente o autor, me someto a las a sanciones que determinen el procedimiento disciplinario

Lima, 15 de agosto del 2020



Firma

Karina Fiorella Hurtado Ponce

DNI: 73128030

Índice

	Pag
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	27
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
Anexos	
Anexo1: Matriz de consistencia	52
Anexo2: Instrumento de recolección de Datos	53
Anexo3: Matriz de Operacionalización	58
Anexo 4: validación de expertos	59
Anexo5: evidencia de cuestionario en la red	75
Anexo6: Prueba piloto	76
Anexo 7: Base de datos para el resultado	79
Anexo 8: análisis descriptivos de las dimensiones del Benchmarking	81
Anexo 9: análisis de las dimensiones de la variable gestión administrativa	83
Anexo 10: Carta de autorización	86

Índice de tablas

Tabla N°1	Variables de estudio	20
Tabla N°2	Operacionalización de la variable Benchmarking	21
Tabla N°3	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	22
Tabla N°4	Resultado de la Validez del contenido del instrumento de la Variable Benchmarking	25
Tabla N°5	Resultado de la validez del contenido del instrumento de la variable Gestión Administrativa	25
Tabla N°6	Medidas para analizar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach	26
Tabla N°7	Prueba de confiabilidad	26
Tabla N°8	Procedimiento de la investigación	27
Tabla N°9:	Nivel de la variable Benchmarking	29
Tabla N°10	Nivel de la dimensión Proceso Interno	81
Tabla N°11	Nivel de la dimensión proceso competitivo	81
Tabla N°12	Nivel de la dimensión proceso funcional	82
Tabla N°13	Nivel de la variable gestión administrativa	30
Tabla N°14	Nivel de la dimensión planeación	83
Tabla N°15	Nivel de la dimensión organización	83
Tabla N°16	Nivel de la dimensión dirección	84
Tabla N°17	Nivel de la dimensión control	85
Tabla N°18	cuadro de coeficientes de correlaciones por rangos de Spearman	31
Tabla N°19	Correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables	32
Tabla N°20	Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable1 y dimensión 4	33
Tabla N°21	Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable1 y dimensión 5	34
Tabla N°22	Correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variable 1 y dimensión 6	35
Tabla N°23	Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable1 y dimensión 7	36

Índice de Figuras

Figura N°1	Nivel de la variable Benchmarking	29
Figura N°2	Nivel de la dimensión proceso interno	81
Figura N°3	Nivel de la dimensión proceso competitivo	81
Figura N°4	Nivel de la dimensión proceso funcional	82
Figura N°5	Nivel de la variable Gestión administrativa	30
Figura N°6	Nivel de la dimensión planeación	83
Figura N°7	Nivel de la dimensión organización	84
Figura N°8	Nivel de la dimensión dirección	84
Figura N°9	Nivel de la dimensión control	85

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú, 2019. La metodología que se empleó fue del método hipotético-deductivo del tipo de investigación básica, con un nivel descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental con corte transversal y con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 87 trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica, se recogieron los datos a través de la aplicación del instrumento del cuestionario por cada variable de estudio, estos instrumentos fueron previamente evaluados y validados por expertos en el tema para luego ser creados a través de google drive y enviados mediante correos o mensajes por whatsapp para obtener los datos correspondientes, en base al análisis se obtuvo como resultados con referente a la variable Benchmarking que el 62.07% de los administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV representa un nivel alto aplicarlo, el 35.63% menciona que es nivel medio y el 2,299% representa un nivel bajo, asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,817 con un nivel de significancia de 0,000, indicando ello que existe una relación positiva alta entre ambas variables de estudio, Por lo tanto se concluye que existe relación directa entre el Benchmarking y la gestión administrativa en la facultad de tecnología médica de la UNFV, así también que existe relación directa y positiva moderada entre el Benchmarking y las dimensiones de la gestión administrativa como: planeación y organización, pero en cuanto a las dimensiones dirección y control existe una relación directa y positiva alta, esto quiere decir que a mayor aplicación del Benchmarking mayor será la mejora en la gestión administrativa.

Palabras claves: Benchmarking, Gestión administrativa, calidad de enseñanza, procesos, objetivo.

Abstract

The present investigation has as objective general determine as the Benchmarking is related to administrative management in the faculty of technology medic of the National Federico Villarreal University, Lima-Peru, 2019. the methodology used was o the deductive hypothetic method of the type of investigation basic , with a correlational descriptive level with a design of investigation non- experimental with cut cross-section and with a quantitative approach. the popolation were formed by 87 administrative workers of the faculty of technology medic, the data was collected through of the aplication of the instrument of Questionnaire by each study variables.these instruments were previosly evaluated and validated by experts in the topic for then be created through google drive and sent by mail or messages by whatsapp to obtain the corresponding data, base don the analysis that was obtained as a result with reference to the Benchmarking variable that 62,07% of income of the faculty of the UNFV médical technology represents a high level to apply it,35.63% mention taht it is médium level and 2,299% represents a low level, a correlation coefficient of 0.817 was also obtained with a significance level of 0,000,indicating that there is a high positive relationship between both study variables , therefore, it is concluded that there is a direct relationship between Benchmarking and administrative management in the UNFV médical technology faculty, as well as that there is a moderate direct and positive relationship between Benchmarking and administrative management dimensions, such as: planning and organization, but as for the direction and control dimensions there is a direct relationship and positive high, this means that greater the application of Benchmarking, the greater the improvement in administrative management.

keywords: Benchmarking, administrative management, teaching quality,processes,objective

I. INTRODUCCIÓN

la búsqueda del licenciamiento por parte de las universidades privadas y públicas para su funcionamiento ha forjado en muchas de ellas la necesidad de realizar cambios innovadores, por lo que ha sido necesario implementar cambios en sus procesos para satisfacer los requerimientos de las entidades reguladoras de cada país. Para el logro de este objetivo han tenido que aplicar herramientas del Benchmarking que le permitan ser competitivas en el entorno de la formación superior reflejados en el logro de las empresas comerciales, universidades extranjeras como la universidad EAN de Colombia ha aplicado las técnicas del Benchmarking en los programas de postgrado en administración de negocios con el propósito de desarrollar y mejorar sus servicios a comparación de otras universidades según Combita(2011)nos menciona que la herramienta del Benchmarking para la universidad EAN ha sido una herramienta empresarial que le ha permitido analizar, evaluar de forma comparativa los programas educativos de postgrado en administración de negocios de otras universidades con el propósito de desarrollar y mejorar sus áreas de servicios educativos con estrategias innovadoras el cual orientaron a la institución una posición de prestigio y calidad a comparación de las otras universidades.(p.13).

En el caso de Perú muchas de las universidades tanto nacionales como privadas han tenido que evaluar sus procesos con el fin de cumplir los requerimientos que exige SUNEDU para que puedan seguir otorgando sus servicios educativos a los estudiantes por lo que han visto convenientes las instituciones educativas de nivel superior aplicar herramientas como el Benchmarking que le ayuden a evaluar su gestión tomando referencias de experiencias sucedidas en las primeras universidades licenciadas que han superado estas exigencias con estándares de calidad a través de cambios innovadores en todas sus áreas que incluye la gestión administrativa, Es por ello que el éxito de la evaluación empieza aquí en la confrontación virtual y física de las condiciones básicas de calidad ofrecidos a los estudiantes.

Según el periódico Andina (14 de Marzo del 2020) nos menciona que en el proceso de licenciamiento hecho por la Superintendencia Nacional de educación superior se ha evaluado a 145 universidades del Perú de los cuales 94 (92 son de pregrado y 2 de posgrado) han sido licenciadas por cumplir las condiciones básicas de calidad, 48 universidades (46 universidades y 2 escuelas de posgrado) no han sido licenciadas por carecer de ello, y son 3 las universidades que aún falta pasar el proceso de licenciamiento. Asimismo señala que este proceso no culmina en esta primera fase puesto que habrá otras fases evaluativas, es por eso

que las universidades licenciadas tendrán que levantar las observaciones que no han completado en esta fase para la siguiente, ya que si estas universidades no cumplen con los requisitos exigidos por la entidad reguladora de educación pueden ser denegadas en la segunda fase. Por esta razón es fundamental que se siga aplicando mejoras para brindar enseñanza de educación superior (p.1).

Los resultados de éxito sucedidos en estas universidades pioneras que han sido licenciadas es utilizado como espejo por las otras universidades en vía de licenciamiento que son conscientes de sus propias deficiencias en sus prestaciones educativas anhelan cambios urgentes bajo la perspectiva y observación de la SUNEDU por esta razón han tenido que cambiar formatos tradicionales para instalar forzosamente el Benchmarking ya aplicado en otras áreas para la mejora de las empresas adecuándolo a las empresas educativas públicas y privadas en relación con la planeación, organización, dirección y control como sucede en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV.

Díaz,D (26 de diciembre del 2013) nos menciona que actualmente muchas de las empresas utilizan el Benchmarking el cual es una alternativa que permite a las organizaciones a alcanzar mejoras que incrementen su rentabilidad y competitividad.(p.4).Murgui,M(2013) en su artículo científico titulado el Benchmarking en el ámbito educacional nos menciona que las instituciones educativas superiores deben implementar en sus actividades la herramienta gerencial Benchmarking como un proceso continuo de aprendizaje, evaluación y transformación a través de una metodología específica y en la cual puedan iniciar nuevas formas de estrategias y tecnologías que muestren calidad en la enseñanza educativa superior.(p.2).El propósito de esta indagación es mostrar el desarrollo de cambios en la gestión administrativa de una universidad pública que ha tenido varias observaciones técnicas por parte de la SUNEDU y que para superar ha creído conveniente aplicar las técnicas del Benchmarking con el fin de lograr con las metas proyectadas en esta etapa del proceso de licenciamiento.

En el período 2016 –2018, la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV a pesar de haber tenido acceso a un presupuesto acumulado ascendente a S/ 24 millones 850 mil trescientos soles (S/24, 850,300) asignado por el MEF, se mostraba sin Infraestructura adecuada a las necesidades de los estudiantes, equipos de última generación y una tecnología (Equipos multimedia y Pizarra digital interactiva) desactualizado, con una Logística tradicional en lo que corresponde a capacitación descuido en las actualizaciones didácticas (Secuencia metodológica, sesiones de aprendizaje, sílabos, rubricas, guías de aprendizaje) también era evidente la deficiencia en los sistemas de información, hoy en día la universidad

con un presupuesto similar y algo más que el anterior aproximadamente están subsanando estas deficiencias una de estas subsanaciones de innovaciones es la puesta en funcionamiento del Sistema de comunicación integrada (Sumweb) docente, Sistema de comunicación integrada (Sumweb), estudiante, Sistema de información integrada (Sumweb) administrativo que permiten dinamizar los procesos de información cumpliendo las condiciones básicas de calidad exigidos por la SUNEDU gracias a la aplicación del Benchmarking se está subsanando progresivamente casi todas las observaciones que este ente rector dispone.

Si bien es cierto que la universidad ha aplicado mejoras significativas gracias a esta herramienta no lo ha hecho en toda su totalidad aunque su propósito es tratar de aplicarla con totalidad todas las mejoras necesarias para así cumplir con todas las observaciones exigidas para sus próximas licencias, todo esto partió por la necesidad urgente para licenciarse ya que esto ha hecho que las autoridades del más alto nivel jerárquico de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV, planteen alternativa y la propuesta de la utilización de las técnicas es el Benchmarking el cual se aplicaron en la gestión administrativa el cual es un espacio álgido, pero que tendrá que seguir siendo evaluadas con las medidas correctivas que el caso requiera para su adecuado y oportuno cumplimiento como condición básica de calidad para sus licenciamiento posteriores una vez pasado el periodo de licencia actual. Es por ello que esta investigación se desea conocer si el Benchmarking tiene algún vínculo con la gestión administrativa por ello se formula lo siguiente ¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV- Lima-2020?

A continuación, se nombraran los estudios previos internacionales que están relacionados a la primera variable Benchmarking: según Marciniak (2017) en su tesis para magister denominado *el Benchmarking como herramienta de mejora continua de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una aplicación polaca* tuvo como objetivo exponer los rendimientos alcanzados en el desarrollo de Benchmarking empleado a la universidad virtual ubicada en Polonia, la metodología que aplico el autor fue la del mismo Benchmarking a través de una examinación bibliográfica y documental sobre la enseñanza superior virtual, sus características y las formas de evaluación de dicha calidad con carácter teórico-empírico mediante sistemas basados en la práctica del Benchmarking para ello se escogió a la universidad Oberta de Catalunya como socio estratégico, obteniendo como resultado la Universidad Virtual de Polonia presenta demasiado rendimiento en cuanto a su

desarrollo con respecto a la excelencia en su enseñanza virtual, no obstante, en ciertas variables semejantes como elementos didácticos y plataforma virtual, se ubica en un contexto parecido con referente la universidad asociada. No obstante, en aquellas variables que son plan estratégico, agentes educativos y proceso de enseñanza-aprendizaje, presentan diferencias importantes entre los dos organismos educadores, Por lo tanto concluyo que el Benchmarking es un instrumento bastante práctico y efectivo para aumentar la calidad en la educación.

Hernández y Cano (2017) en su trabajo de investigación titulado *la relevancia del Benchmarking como herramienta para aumentar la calidad en las organizaciones de Veracruz*. Tuvo como objetivo revelar el Benchmarking como una alternativa que puede ser empleado internamente en la administración empresarial para lograr averiguación relevante del estado que cuida la calidad en el servicio de alguna entidad para mejorar sus procedimientos a través de la mejora de sus estrategias, la metodología que aplico los autores fue descriptiva-teórica, los resultados obtenidos de su investigación fue que el Benchmarking como herramienta ayuda alcanzar la excelencia en el servicio de una compañía asimismo a la satisfacción del cliente, el servicio es vigilado diariamente por lo gerentes y directores por lo que eso podría ser un elemento de éxito o fracaso para la organización, concluye los autores que el Benchmarking no quiere decir que se debe copiar las ideas que tiene la competencia sino instruirse de ellas con la finalidad de conseguir una mejor eficacia en una organización para así crecer y cumplir con las perspectivas de los compradores para con ello reforzar la calidad en el servicio.

Marum, Rosario, Robles, y Sandoval (2016) en su libro titulado *El Benchmarking como instrumento para la comparación y mejora de la calidad de programas educativos en México* tuvo como objetivo evaluar a través de distintas investigaciones relacionadas al Benchmarking aplicado en el sector educativo superior ya sea público o privado el cual cuenta con parámetros de comparación por lo que este método o técnica el cual tiene como fines obtener las diferencias de rendimientos entre la universidad de Guadalajara y las instituciones educativas superior líderes por categoría, la metodología que aplicaron los autores fue descriptivo-documental, como resultado obtiene que las técnicas del Benchmarking permite emplear una planeación estratégica que el cual le permitan diseñar estrategias de cooperación solidarias para así apoyarse para el progreso de la calidad en las organizaciones. Concluyendo así que el campo de la educación superior brinda mucha información el cual le permite reducir las brechas desempeño a través del Benchmarking.

Silveira, Cabeza y Fernandez (2015) en su artículo científico denominado *Benchmarking en la gestión de procesos universitarios: experiencia en universidades cubanas*, tuvo como objetivo analizar las excelentes praxis de la gestión universitaria para lograr un considerable efecto, oportunidad y calidad en los procedimientos que efectúan las universidades cubanas por lo que se aplicó el método de análisis a través de lo histórico, lógico y empírico de la gestión de los procesos universitarios a través del Benchmarking, los resultados obtenidos de su investigación fueron que la ejecución del proceso de Benchmarking en la gestión universitaria permite la mejora continua de las universidades de manera sostenible, concluyendo así que el Benchmarking a través de las buenas praxis es una eficiente opción si se desea mejorar el rendimiento universitario.

Para los estudios previos internacionales que están relacionados a la segunda variable Gestión administrativa tenemos las siguientes investigaciones: Rodríguez, Solá Chaves(2016) en su tesis titulada *la gestión administrativa de programas de educación a distancia con mediación virtual en universidades de Colombia*. Tuvo como objetivo estudiar la apreciación de los estudiantes de tres universidades colombianas acerca de su gestión administrativa de planes de educación a distancia con intervención virtual, la metodología que aplicaron los autores fue de tipo aplicada con un diseño no experimental de nivel descriptivo-inferencial con un enfoque mixto, la técnica que se efectuó fue del cuestionario de tipo escala Likert el cual se empleó a una muestra de 252 estudiantes de tres universidades colombianas. De los resultados obtenidos por los autores se extrae que la plataforma tecnológica es importante para incorporarse a la modalidad asimismo que las políticas de refuerzos de modernas tecnologías son comunicadas por la gerencia académica, el proceso de incorporación a la modalidad muestra una apropiada organización empresarial, las políticas empresariales ayudan las gestiones académicas, los lineamientos administrativos tienen lógica con la plataforma tecnológica que se necesita la educación, Por lo tanto se concluyó de que los planes de estudio presentan una apropiada gestión administrativa más que todo en los procesos de incorporación y adaptación laboral, entrenamiento, comunicación y ayuda de las actividades académicas aunque desde el punto de vista del alumnado las plataformas tecnológicas ayudarían a que muchos de ellos puedan entrar a los servicios administrativos y a la investigación de una mejor manera.

Jama, Zambrano y Parraga (2018) en su Artículo científico titulado *Gestión administrativa en las extensiones universitarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador* esa investigación tuvo como objetivo es conocer y proponer mejoras en la gestión administrativa de la universidad estudiada para generar una extensión ideal, la

metodología que aplicaron los autores fue de un nivel descriptivo con un enfoque cualitativo, la técnica que se efectuó fue la entrevista el cual se dio al coordinador académico de las extensiones universitarias de la ULEAM. De los resultados obtenidos por los autores se extrae lo siguiente, la universidad presenta una falta de autonomía, dependencia de un solo instrumento para la realización de las funciones, mal manejo de los recursos de la gestión administrativa por lo tanto se concluyó que se requiere mejora en la parte de la gestión administrativa ya que la gestión administrativa mejorara las ampliaciones universitarias de la universidad y asimismo permitirá la mejora de los procesos para poder acreditarse.

En cuanto a los estudios previos nacionales que están relacionados a la primera variable Benchmarking tenemos a las siguientes investigaciones que son: Según Bocangel y Marin(2018) en su artículo científico titulado *Un sistema de Benchmarking de eficacia educativa en la gestión de procesos universitarios*, tuvo como objetivo presentar un Benchmarking que brinde eficacia educativa basándose en un diseño de comparación y en la cual se mida continuamente la eficacia, la metodología que aplicaron los autores fueron de un enfoque sistémico, integral y completo, en base a los resultados obtenidos por los autores se extrae lo siguiente la creación de sistemas como el Benchmarking que mejoren la gestión de procesos universitarios a través de bases teorías según criterio de los autores, por lo tanto se concluyó que el modelo de Benchmarking defiende los sistemas blandos y duros buscando con ello la satisfacción de la comunidad universitaria en forma permanente en el tiempo hasta alcanzar los objetivos propuestos de una organización mejorando así la gestión de procesos universitarios.

Clander y Peña (2018) en su tesis denominada *Propuesta de Benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de san Ignacio, provincia san Ignacio- departamento Cajamarca, 2018*, tuvo como objetivo crear una propuesta de Benchmarking para aumentar el liderazgo empresarial en aquel distrito, la metodología que aplicaron los autores fue descriptiva- propositiva con un diseño no experimental, De los resultados obtenidos por los autores se extrae que el 10.9% de la variable liderazgo empresarial es malo, el 45.6% considero que era regular y el 43.5% menciona que es bueno. Por lo tanto se concluyó de que el liderazgo transaccional es bueno ya que cuenta con la mitad de los encuestados y en cuanto al liderazgo transformacional es bueno ya que cuenta con un 45.7% y en cuanto al liderazgo empresarial sostiene que es bueno ya que cuenta con 43.5%.

Cruz (2019) en su tesis titulada *Benchmarking y competitividad en las tiendas Coolbox de la zona top de Lima, año 2019*, tuvo como objetivo comprobar la relación entre el Benchmarking y la competitividad en aquellas tiendas. La metodología que aplicó el autor

presentó un tipo de investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental. De los resultados obtenidos por el autor se extrae que existe una correlación importante entre el Benchmarking y la competitividad en aquel lugar, Por lo tanto se concluyó que si se aplicara el Benchmarking se lograra obtener excelentes resultados dando así una mejora en los procedimientos de las organizaciones para con ello conseguir una competitividad en el mercado.

Asímismo los estudios previos nacionales que están relacionados a la segunda variable que es la gestión administrativa está conformada por las siguientes investigaciones: Cárdenas (2018) en su tesis titulada *Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima-2016*. tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de gestión administrativa y las relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, La metodología que aplicó el autor fue del tipo básico de nivel descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional la técnica que se efectuó fue la encuesta a través del cuestionario para ambas variables el cual se aplicó a una muestra de 95 docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV. De los resultados obtenidos por la autora se extrae que existe una relación positiva de 0,323 de rho de Spearman entre la calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales, por consiguiente se concluyó de que hay relación positiva moderada entre ambas variables gestión administrativa y las relaciones interpersonales.

Gomez (2016) en su tesis titulada *Gestión administrativa y motivación laboral en la oficina central y servicios auxiliares UNFV. Lima 2015*, Para obtener el grado de maestro en gestión publica tuvo como objetivo verificar la relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral en aquella oficina ,la metodología que aplico el autor fue hipotético-deductivo de nivel descriptivo- correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recopilación de datos que utilizó el autor fue de la encuesta a través del instrumento cuestionario con nivel Likert el cual se empleó a una muestra total de 77 operadores logísticos de la UNFV. De los resultados conseguidos por el autor se extrae la conclusión de que existe relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral en la oficina central de logística y servicios auxiliares de la UNFV.

Munares(2016) en su tesis titulada *La gestión administrativa y el proceso de enseñanza de aprendizaje en los estudiantes del décimo ciclo de la facultad de educación de la universidad tecnológica de los andes Andahuaylas, 2014*. Tuvo como objetivo comprobar la

relación entre la gestión administrativa y el proceso de enseñanza aprendizaje en los alumnos del décimo ciclo de la facultad de educación en aquella Universidad, La metodología que aplico el autor es de tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transeccional y un nivel descriptivo -correlacional, la técnica que se efectuó fue la encuesta con el instrumento que fue el cuestionario el cual se aplicó a una población de 90 docentes. De los resultados obtenidos por el autor se extrae que existe una relación de 0.983 de rho de Spearman entre ambas variables, Por lo tanto se concluyó de que hay una relación importante positiva alta entre la gestión administrativa y el proceso de enseñanza aprendizaje por lo que a más nivel de gestión administrativa más será el nivel de proceso de enseñanza aprendizaje que se dara en los alumnos.

Pilco(2020)en su tesis titulada *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en TECNOMIN DATA,2019* ,tuvo como objetivo analizar la relación entre la reingeniería de procesos y la gestión administrativa en la empresa TECNOMIN DATA SAC,la metodología que aplico el autor fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-correlacional de corte transeccional, su muestra evaluada fue 50 colaboradores conformados por gerentes y trabajadores administrativos de aquella empresa, obtuvo como resultados que con referente a la variable gestión administrativa el 68% presentó un nivel alto,28% medio y 4% bajo, así mismo que cuenta con una correlación positiva media de 0,623 entre ambas variables, concluyendo que la reingeniería de procesos presenta relación directa con la gestión administrativa y sus dimensiones Planificación ,organizacion,control administrativo.

Ante lo señalado, se realizó las siguientes preguntas de investigación, como problema general se formuló lo siguiente:¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019?,y como problemas específicos se ubican en la parte de anexos dentro de la matriz de consistencia N°1.

Como Justificación Teórica, el estudio actual tiene como propósito examinar la relación que existe entre el Benchmarking y la gestión administrativa en la facultad de tecnología médica de la UNFV, lo que proporcione está investigación servirá como un aporte adicional a la teoría ya existente el cual brindara información que ayudara a futuros investigadores que quieran realizar investigaciones similares. Con respecto a la justificación metodológica , el presente estudio utilizara el tipo de investigación básica con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño de investigación no experimental de corte transversal ,

puesto que tratará de incrementar los conocimientos científicos a través de la consecución y recopilación de la información de la problemática evaluada asimismo esta información recopilada se describirá tal y como está observando en el contexto real y como también analizara si existe relación entre las variables a examinar, la información recolectada en este estudio no será manipulada se observara el problema tal y como se presenta así también esta información será tomada en un solo periodo de tiempo a través de la técnica de la encuesta y con el instrumento del cuestionario.

Como justificación práctica, la presente investigación se efectuará para ayudar a mejorar las deficiencias que presenta la facultad de tecnología médica en la UNFV en relación a la gestión administrativa a través de la aplicación del Benchmarking para así poder otorgar un buen servicio de enseñanza de calidad logrando con ello que se beneficien tanto a los alumnos, docentes y todos los trabajadores de la universidad, así mismo como importancia social esta investigación servirá como referencia a las universidades tanto publicas y privadas que estén pasando por realidades similares y que están buscando mejorar sus procedimientos de sus gestiones administrativas a través de la técnica del Benchmarking..

Entre las bases teóricas que sustentan a la variable Benchmarking tenemos a: Ramos.(2014) en su libro manual de gestión moderna teoría y práctica nos menciona que la teoría de Benchmarking es un instrumento que ayuda ver en qué área se le debe asignar los recursos de mejora a través del proceso de medir y comparar las actividades de una empresa o sus procesos internos con los mejores de la industria o sector en algunas ocasiones implica que dos empresas realicen con anticipación convenios para que colaboraren mutuamente con información y actividades, para que con ello se beneficien ambas, este instrumento implica más que un estudio competitivo ya que proyecta, elabora, comparte y ayuda a un producto o servicio, este instrumento tiene serie de elementos que son: que se tiene que estar comprometido a la transformación, búsqueda de información, indagación, personas, comunicación y participación así como también se debe de tener una secuencia de requerimientos antes de manejar este instrumento que son: interés y responsabilidad, unirlos con los objetivos estratégicos, con el fin de llegar a ser el mejor y no solo mejorar, permite abrir a nuevas ideas, para ello la documentación deben estar ya realizadas y ordenadas, asimismo poseer destrezas para la examinación del proceso como la averiguación, comunicación y creación de equipos.(p.25).Lo que el autor nos menciona acerca de esta teoría es que esta herramienta de gestión ayuda a evaluar donde se debe asignar los recursos través de una comparación y medición de las actividades o sus procedimientos

internos de una organización con las de un representante de la industria o sector, estas acciones se pueden coordinar para la previa aceptación de la compartición de sus recursos informativos u operaciones con el fin del beneficio mutuo para ello se requiere que la institución que va implementar tengan un compromiso al cambio, indagación, colaboradores de la empresa dispuestos a apoyar, comunicación activa y participación, interés y responsabilidad.

Gama(2016) nos menciona que el Benchmarking empezó con la empresa Xerox en 1979 cuando aquella empresa tenía que inspeccionar sus costos de producción unitarios y para ello emplearon este instrumento el cual emplea una serie de actividades propuestas por Rober C.Camp en la cual consiste en 5 etapas que son: planeación, análisis, integración, acción y madurez, asimismo ejecuta las 5 fases sugeridas por Spendolini; que son diagnosticar a que se le va emplear el Benchmarking, agrupaciones de personas encargadas al Benchmarking, reconocimiento de participantes del Benchmarking, reunir y examinar la información del Benchmarking y por ultimo efectuarlo, esta teoría está compuesta por tres principios que es saber de la actividad interna, conocer a los mejores de la industria o sector o a los que compiten con nosotros, aplicar sólo lo mejor para conseguir ventaja. Está orientada en señalar procesos, reconocer los puntos fuertes y débiles, así también registrarlos luego elegir los procesos o actividades que serán aplicados, recoger información y poner en marcha los benchmarks y seguir el ciclo, el beneficio es que permite encontrar cambios y tendencias en los mercados, saber la ubicación relativa frente a compañías o sociedades, el inconveniente es que es un proceso de investigación que no lanza respuestas fáciles puesto que no se imita igual a los competidores.

Las definiciones conceptuales para la variable Benchmarking son las siguientes: Según Amaya (2018) nos señala que el Benchmarking es el proceso continuo y sistemático que evalúa los procesos de actividades o funciones esenciales de las empresas líderes en el sector a través de la comparación y medición de sus procesos con la finalidad de efectuar mejoras en la empresa que se va aplicar, este proceso pueden ser de tres tipos tanto interno, competitivo o funcional. (p.23). Por otro lado Camp (citado por Hernández y Cano,2017) nos menciona que el Benchmarking es una herramienta que mejora la competitividad buscando las mejores prácticas de la empresa líderes en su sector para la orientación del buen desempeño mediante un proceso continuo el cual contrasta objetivos empresariales midiendo la capacidad de hacer las cosas de la manera más eficiente y eficaz. Comprende de 4 fases que son: Planificación, Análisis, integración, Acción. (p.32-36).

Kearns (citado por Sanchez,2019) nos señala que el Benchmarking es una serie de actividades que presentan continuidad y el cual mide las operaciones y prácticas de los líderes competidores en el sector para obtener beneficios que les permitan ser competentes.(p.5). Asimismo Spendollini (citado por Sanchez,2019) nos menciona que el Benchmarking es una serie de actividades continuas y organizadas que trata de reconocer, examinar y adecuar las practicas excelentes que tiene el sector a evaluar para un buen nivel de rendimiento.(p.6).

Además, Ahmed y Rafiq (citado por Sanchez,2019) nos menciona que el Benchmarking es una instrucción que trata de ver de qué forma puede optimizar las operaciones, sucesos de actividades mutuamente relacionadas y administración de la empresa y en la que trata de alcanzar a la ejecución con un plan de acción de excelentes practicas que mejoren a la empresa.(p.7).Segun Badia y Bellido(citado por Sanchez,2019) nos señala que el Benchmarking es una herramienta que está dirigida a la acción o transformación que comprende enseñanzas, administración del conocimiento y adecuación de excelentes practicas, está no consiste imitar igual las excelentes practicas de los líderes en el sector si no entender y ponerlas en práctica mediante la adaptación,elaboración y reestructuración de la empresa para su ejecución así mismo es esencial ello para alcanzar en el tiempo una ventaja competitiva.(p.7).Lo que los autores nos tratan de decir respecto al Benchmarking es que es una herramienta que realiza una serie de actividades que presentan continuidad y están ordenados de manera lógica y el cual miden y examinan las operaciones así mismo abarca el aprendizaje de buenas prácticas de la empresa competidora a evaluar y que no solo es imitarla totalmente sino aprenderlas y ponerlas en práctica adaptándola a nuestra empresa con el fin de obtener con el tiempo una ventaja competitiva que nos permita sobrevivir al mercado actual.

La variable Benchmarking cuenta con tres dimensiones según la autora Amaya en cual se detallaran a continuación, la primera dimensión es el Benchmarking interno o proceso interno que Según Spendolini (citado por Amaya ,2018) nos menciona que el Benchmarking interno o proceso interno del Benchmarking tiene como objetivo dentro de la empresa descubrir los problemas internos así mismo .identificar el departamento o área que sea un ejemplo en obtener excelentes resultados para tomarlo como referencia y aplicarlo en las otras áreas en la que requieren de una mejora y así también tienen mayor acceso a la información pues se otorga de la misma empresa.(p.6). Por lo tanto podemos decir que el Benchmarking interno o proceso interno es el proceso el cual se encarga de identificar la

mejor área dentro de la empresa para tomarlo como guía para las otras áreas en la que requieren una mejora, este tipo de Benchmarking tiene mayor acceso de la información ya que se puede conseguir de la misma empresa. Así también este proceso comienza ante la detección de problemas internos de la organización para el cual requiere mejora.

La segunda dimensión del Benchmarking es el Benchmarking competitivo o proceso competitivo que Según Spendolini (citado por Amaya,2018) nos menciona que el Benchmarking competitivo o proceso competitivo del Benchmarking empieza desde el entendimiento de los productos, servicios, conforme a la calidad, tecnología, infraestructura y procesos de trabajo con la única finalidad de recibir información de la competencia a evaluar sobre los mismos productos o servicios y los que estos cuesten y se encuentren al mismo nivel que sus competidores para que se lleven a cabo mejoras que superen a la competencia.(p.6). Por lo tanto podemos decir que el Benchmarking competitivo o proceso competitivo es proceso que consiste en evaluar y medir las funciones, servicios, procesos, productos de los competidores del sector con mejores prácticas para comparar y tomar como referencia para llevar a cabo mejoras que sean mejores que el de la competencia.

Por último la tercera dimensión del Benchmarking es el Benchmarking funcional o proceso funcional que según Spendolini (citado por Amaya,2018) nos menciona que el Benchmarking funcional o proceso funcional del Benchmarking compara los parámetros que tiene la empresa con la industria, por lo general se da entre las empresas competitivas del mismo sector o empresas que no lo son, estos parámetros pueden ser: los sistemas de información que éstas poseen o la documentación o la logística ,etc, para así obtener las mejores prácticas de gestiones y aplicarlo como estrategia de mejora continua.(p7).lo que quiere decir la autora con referente al Benchmarking o proceso funcional es que es el proceso en el cual trata de coger las mejores prácticas de la industrias que no necesariamente pertenecen al mismo sector puede ser diferente rubro pero maneja un buena práctica eso lo puede tomar como referencia si se llama funcional por que toma por lo general las funciones principales de empresa de la empresa a evaluar o mejorar.

En cuanto a algunos de los indicadores del Benchmarking tenemos a la mejora que según Business dictionary (2015) nos menciona que es una acción que conlleva a mejorar aspectos de calidad, valor o beneficios esto hace que los elementos o procesos sean aún más anhelados al adicionar o disminuir elementos, en cuanto a las personas esto se logra mediante técnicas a través de la verificación del desempeño en la que pretenden mejorar al trabajador de alguna manera. (p1). Lo que nos trata de decir el autor es que la mejora es la

acción de mejorar o crecer en aspectos esenciales con el fin de aumentar el desempeño y lograr el objetivo propuesto alcanzando así el beneficio.

Otro de los indicadores es la calidad de enseñanza que de acuerdo a Business dictionary (2015) nos menciona que es también denominado QoS es el nivel o valor de una actividad otorgada que origina la satisfacción del cliente, un ejemplo podría ser la tecnología empleadas en las redes de servicios con el objetivo de optimizar la red de comercio para gestionar de manera ordenada para la mejora de experiencia del usuario. (p.1).

Así también otros de los indicadores es la tecnología que con respecto a Collins (2020) nos señala que se trata de procedimientos, medios y mecanismos innovadores que se dan producto del saber científico que se emplea para propósitos funcionales. (p.1).

Con respecto al indicador infraestructura, Webster (2020) son los recursos tanto humanos, físicos como empleados, materias o inmuebles que son esenciales para la elaboración de las operaciones que efectúa la institución. (p.1)

Asímismo conforme al indicador procesos de trabajo, Business dictionary(2016) nos menciona que es un conjunto de pasos que dependen y están relacionados entre sí, cada paso o fase requiere de varios recursos como el tiempo que realiza el trabajador, las maquinarias y el dinero para generar inputs como son: los datos e insumos, componentes, etc en outputs, estos outputs son necesarios pues muchas veces se convierten en inputs para la posterior fase hasta lograr el objetivo propuesto o alcanzar el resultado esperado.(p1).Por otra parte Baird(2015) nos menciona que un proceso de trabajo es un conjunto de fases, decisiones y gestiones que están entrelazados entre si o dependen de una fase para las siguiente para alcanzar el termino total del trabajo.(p1). Lo que quiere decir los autores es que un proceso es un grupo de tareas recíprocamente vinculadas que convierten los componentes de entrada en elementos de salidas.

Con respecto a las bases teorías que sustentan a la segunda variable gestión administrativa tenemos a la teoría de la funciones administrativas, Según Fayol,(citado por Luna,2014) nos menciona que toda corporación se basa por tareas administrativas el cual son planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar en la que menciona que planear es proyectar el porvenir e idear el esquema o línea de acción, Organizar consiste en disponer los insumos tanto tangibles como colectivos de la empresa con respecto a la planeación, Dirigir es encaminar y conducir al personal, coordinar es enlazar interrelacionar, reunir, ajustar todas las acciones y todos los empeños colectivos y Controlar es corroborar que todo acontezca conforme a los reglamentos decretados y las disposiciones entregadas. (p.2).lo que el autor

nos quiere decir es que la gestión administrativa son las actividades que desarrolla toda empresa para la ejecución de sus actividades y que conforman la fase de la administración que son: planear que más que todo generar una acción hacia el futuro siempre observando la situación actual, organización el cual es generar los materiales necesarios para ejecutar lo planeado, coordinar es tratar de unir los esfuerzo según lo planeado y organizado, y controlar es corroborar que todo lo planeado, organizado y coordinado se lleve a cabo correctamente de acuerdo a las normas dispuestás y ordenes brindadas.

Las definiciones conceptuales para la variable gestión administrativa son las siguientes: Luna(2014) en su libro proceso administrativo nos señala que la gestión administrativa son grupo de acciones que desempeña el administrador por medio de las etapas del desarrollo administrativo que son la planeación,organización,dirección y control con el fin de lograr los objetivos establecidos.(p.200).Así también Ramirez,et al.(2017) en su libro gestión administrativa en el desarrollo empresarial nos indica que la gestión administrativa es el grupo de actuaciones que efectúa el gestor o ejecutivo por intermedio de las etapas del desarrollo administrativo que son la planeación, organización, dirección y control con el fin de conseguir los objetivos planteados.(p.3).Por otro lado Thompson (2015) nos indica que la gestión administrativa es un grupo de actuaciones en la cual se requiere que la persona que está a cargo de la empresa efectuó las operaciones a través de la realización del desarrollo administrativo que son planear , organizar , dirigir y controlar .(p.2).lo que los autores nos tratan de decir es que la gestión administrativa es un grupo de tareas que ejecuta la persona encargada en este caso el gerente a través del desarrollo administrativo: planeación, organización, dirección y control y el cumplimiento de este con la finalidad de lograr todas las metas propuestas por la entidad.

La variable gestión administrativa cuenta con cuatro dimensiones según el autor Luna en las cuales son necesarias para la presente investigación, la primera dimensión es la planeación que Según Luna (2014) en su libro proceso administrativo nos menciona que la planeación es la etapa inicial del proceso administrativo en donde la empresa determina el inicio de sus operaciones y la ejecución de la misma, a través de la fijación de objetivos, programas, políticas, procedimientos y presupuestos que previamente se ha establecido y que sirven como recursos y sustento para la ejecución correcta de las etapas posteriores.(p.58). Por otro lado Terry(citado por luna,2014) nos menciona que la planeación es la proyección hacia el futuro a través de la formulación de supuestos y actividades formuladas que sean necesarias para alcanzar los resultados anhelados.(p.59).Así mismo Montana y Charnov

(citado por luna, 2014) nos menciona que la planeación es la elección y evaluación de metas y opciones hacia un camino de acción en ella se define los objetivos y las medidas del desarrollo de la acción para poder obtenerlos a través de la investigación y ejecución de una caracterización detallada que se ejecutara en el futuro. Por lo tanto podemos decir que la planeación es aquel proceso en la cual determina cuando se van iniciar las actividades y operaciones de la empresa y ello se lograra mediante objetivos, tácticas, regímenes, proyectos, procedimientos y presupuestos el cual prevé para que la empresa pueda ejecutar las otras etapas del desarrollo como la organización, dirección y control.

La segunda dimensión de la gestión administrativa es la organización que según Luna (2014) nos menciona que la organización es la segunda etapa del desarrollo administrativo que consiste en asociar, disponer y clasificar las actividades a desarrollar previamente establecidos por la empresa mediante la departamentalización, la autoridad- responsabilidad, los equipos y grupos de personas para que se efectúen con eficacia y eficiencia los planes establecidos. (p.73). Por otro lado Montana y Charnov (citado por luna, 2014) nos menciona que la organización es un conjunto de sujetos que presentan una finalidad en común unidos por una suma de vínculos de responsabilidad y autoridad. (p.73). Así mismo Munch (citado por luna,2014) nos señala que la organización consiste en el diseño de la estructura imprescindible para el ordenamiento lógico de los recursos a través de la especificación de jerarquías, aptitudes y capacidades, relaciones y conjunto de actividades con el propósito de poder efectuar y facilitar las tareas del conjunto general de la empresa.(p.73).Por lo tanto podemos decir que la organización es la búsqueda del objetivo que previamente se ha planeado a través de un conjuntos de actividades el cual se coordinan previamente y que hace que todas las actividades actúen como una sola para alcanzar objetivos comunes.

La tercera dimensión de la gestión administrativa es la dirección que Según Luna (2014) nos menciona que la dirección se identifica como la tercera etapa primordial del desarrollo administrativo que se encarga de ejecutar el liderazgo a través de una apropiada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para lograr de forma segura lo planeado y lo organizado con el fin de conseguir los objetivos propuestos de la empresa (p.105). Por otro lado Munch García (citado por Luna, 2014) nos señala que la dirección es la puesta en práctica de los planes conforme a la estructura organizacional, por medio de la orientación del esmero del equipo de trabajo y gracias a la motivación, comunicación y la supervisión. (p.105). Así mismo Koontz y Weihrich (citado por luna,2014) nos señala que la dirección es el cargo que todo gerente debe efectuar ya que consiste en el procedimiento de

ejercer influencia hacia las personas para que éstas puedan cooperar y colaborar a los objetivos de la compañía y el grupo, está se vincula principalmente con la actitud en cuanto a la forma de gestionar de la entidad social.(p.105).Por lo tanto podemos decir que la dirección es la ejecución de las operaciones a través del liderazgo a través de una correcta difusión, motivación, monitoreo y toma de decisiones para lograr de forma real lo que se ha planeado y organizado para así llegar a los objetivos de la compañía y de tus colaboradores.

Por último la cuarta dimensión de la gestión administrativa es el control que Para Luna (2014) nos menciona que el control es la última etapa de la gestión administrativa en la que trata de establecer los estándares, medir, valorar y evaluar los resultados de las anteriores etapas así mismo realizar la comparación del desempeño con el estándar, así mismo su propósito es corregir y retroalimentar los cambios para lograr el objetivo que se propone la empresa. (p.77). Por otro lado Terry (citado por Luna, 2014) nos menciona que el control es la serie de actividades el cual determina lo que se está efectuando valorizándolo si es que es conveniente, empleando disposiciones disciplinarias de forma que su elaboración se realice conforme a lo planeado. (p.77). Así mismo Fayol(citado por Luna,2014) nos menciona que el control se trata de revisar o corroborar que todo se realice de acuerdo al plan admitido con las ordenes otorgadas y con los reglamentos establecidos tiene como propósito mostrar las deficiencias y equivocaciones con la finalidad de corregirlos y evitar que vuelvan ocurrir nuevamente.(p.77).Lo que los autores nos manifiestan acerca del control es que es la última fase de la gestión administrativa el cual es muy importante ya sin ello no se puede saber si los planes se hicieron efectivos o si la organización fue la correcta y la dirección eficiente , estos siempre deben ir conforme a los objetivos planeados, la organización de las actividades y dirigido de manera adecuada conforme a las norma es por ello que se debe hacer ello a través de medidas correctivas si en caso hubiera errores para que posteriormente no vuelvan a ocurrir y logre la empresa el éxito en sus actividades.

En cuanto algunos de los indicadores de la gestión administrativa tenemos al objetivo que según Market Bussines News(2018) nos menciona que son los caminos o recorridos definidos que una empresa lo evaluara y lo tomara en cuenta para llevarlo a cabo alcanzando así un resultado esperado, por lo general un resultado muestra si se alcanzó el objetivo.(p.1).

Otro de los indicadores son los programas que según Business Dictionary (2020) nos menciona que es un plan de actuación orientado a alcanzar una meta comercial clara, especificando con precisión sobre qué tarea se va a efectuar quien lo realizara , cuando y que mecanismos o recursos se emplearan.(p.1).

Así mismo otros de los indicadores es la eficacia que según Business Dictionary (2020) nos señala que es aquella que se orienta al logro de objetivos y el nivel en que se solucionan los problemas particulares. (p.1).

Así también conforme al indicador eficiencia que según Banton(6 de febrero del 2020) nos señala que es aquella que busca alcanzar el objetivo con el menor recursos empleado, esto consiste en utilizar una mínima cantidad de recursos de entradas para obtener una alta cantidad de recursos de salida, disminuyendo así el número de recursos que no son necesarios pero que si son empleados para desarrollar una producción otorgada, dentro de ellas está el periodo y los esfuerzos realizados por las personas obteniendo así un alto nivel de rentabilidad.(p.1).

Con respecto al indicador estándares de calidad,ASO(2020) nos señala que son informes, escritos o papeles que aportan requisitos,determinaciones,normas o particulares que puede ser usados consistentemente para confirmar o garantizar que los elementos ,artículos,procedimientos y servicios sean apropiados para su finalidad.(p.1).

Se ha realizado los siguientes objetivos de la investigación, como objetivo general se formuló lo siguiente: Determinar como el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima,2019. En cuanto a los objetivos específicos se ubica en la parte de anexos dentro de la matriz de consistencia N°1.

Así también se realizaron las siguientes hipótesis de la investigación, como hipótesis general se formuló lo siguiente: El Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.Con referente a las hipótesis específicas éstas se ubican en la parte de anexos dentro de la matriz de consistencia N°1

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Método de investigación

Para la investigación actual se empleara el método hipotético deductivo ya que se tratara de resolver el problema mediante la formulación de hipótesis. Naupas, Mejia, y Novoa (2014) determina que el método hipotético deductivo es el método en el que consiste plantear soluciones mediante hipótesis que van de lo general a lo particular para evaluar la verdad o falsedad de los sucesos propuestos. (p.82).

Tipo de investigación

En la investigación actual se desarrollara la investigación básica puesto que dará un aporte adicional a la teoría ya existente para así mejorar e incrementar el conocimiento científico a través de la recolección de información de hechos actuales. Padial, (2020) nos menciona que la investigación básica o también denominada investigación fundamental o pura tiene como objetivo conseguir y recopilar información para ir creando así un sustento de conocimiento que se va añadiendo a la información real. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica inmediata a resolver un problema si no quizás en el tiempo lo haga pero sin ser este su finalidad. (p.2).

Diseño de Investigación

La investigación actual aplicara un diseño de investigación no experimental puesto que se observara el problema tal y como se muestra sin alterar las variables de estudio. Hernández y Mendoza (2018) en su libro metodología de la investigación científica nos menciona que la investigación no experimental es observar los sucesos de la misma manera que perciben en el contexto social para examinarlos es decir no genera ninguna circunstancias si no se observan la ya existentes el cual el investigador no manipula las variables de estudio. (p.87).

Corte de investigación

Para la presente investigación se empleara del tipo transeccional o también denominado transversal ya que se recolecto la información en un solo momento dado. Hernández y Mendoza (2018) nos menciona que los diseños de “investigación transversal recogen información en una sola oportunidad, en un periodo dado, su finalidad es explicar variables y averiguar su repercusión e interrelación en un periodo específico (p.272).

Enfoque de la investigación

El presente estudio presenta un enfoque cuantitativo ya que se abarcara hipótesis y variables a evaluar a través de procesos estadísticos para cuantificar la información proporcionada en valores numéricos. Hernández ,Fernandez y Baptista(2014) nos menciona que el enfoque cuantitativo es un grupo de procedimientos ordenados y justificativos en la que cada fase procede de la siguiente y no se puede saltar u olvidar pasos, el orden a ejecutar es muy estricto aunque se puede volver a definir alguna fase, en este enfoque surgen objetivos ,preguntas de investigación antes y durante la investigación así mismo inspecciona la literatura y se crea un marco o punto de vista teórico, en ella se establecen hipótesis y así mismo se definen las variables y se calculan en un preciso entorno a través de la utilización de métodos estadísticos el cual extrae un conjunto de conclusiones.(p.37).

Nivel de investigación

El estudio actual posee un nivel de investigación descriptivo- correlacional puesto se describirá el problema y se detallará tal y como se observó luego se medirá la relación que existe entre una variable y la otra. Hernández, Fernandez y Baptista (2014) nos menciona que los estudios descriptivos por lo general son el soporte para los estudios relacionales asimismo buscan establecer los atributos, propiedades y los rasgos de las personas, grupos, colectividades, procedimientos, elementos o cualquier otro acontecimiento que se exponga a una observación, trata de calcular o recabar la información de forma independiente o agrupada sobre los conceptos de las variables ,es decir se describen la realidad tal y como se le presenta.(p.125). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona que estudios correlacionales son aquellos que procuran contestar a las preguntas de la investigación, asimismo tiene como intención conocer la relación o nivel de asociación entre dos o más variables mediante la cuantificación y análisis. (p.126).

2.2. Operacionalización de variables

Consecutivamente se muestra en la tabla 1. Las variables a explicar en la actual investigación:

Tabla 1.

Variables de estudio

VARIABLE	
Variable 1	Benchmarking
Variable 2	Gestión Administración

Fuente: Elaboración propia

Variable 1

Definición conceptual: El Benchmarking es una herramienta de gestión competitiva en la cual evalúa los procesos de forma continua y sistemática las acciones de trabajo o tareas esenciales de las empresas líderes en el sector a través de la comparación y medición de sus procesos con la finalidad de efectuar mejoras en la empresa que se va ejecutar, este proceso puede ser de tres tipos tanto interno, competitivo o funcional (Amaya, 2018, p.23).

Definición operacional: El Benchmarking está conformada por las siguientes dimensiones: Proceso interno, Proceso competitivo, Proceso funcional, el proceso interno presenta como indicadores a: los problemas internos, identificación del departamento modelo, resultados, Acceso a la información, Mejora, el proceso competitivo presenta como indicadores a: Infraestructura, Tecnología, Calidad de enseñanza, Procesos de trabajo, Nivel de conocimiento, y por último el proceso funcional presenta como indicadores a: Sistemas de información, Documentación de procesos internos, logística, políticas de gestión.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Benchmarking

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel de rango
Proceso interno	Problemas internos	Del 1 al 6		Alto(22-30)
	Identificación del departamento			Medio(13-21)
	Resultados modelo			Bajo (0-12)
Proceso competitivo	Acceso a la información	Del 7 al 11	Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) En desacuerdo(2) Totalmente en desacuerdo(1)	
	Mejora			
	Infraestructura			
	Tecnología			
	Calidad de enseñanza			Alto(18-25)
	Procesos de trabajo			Medio(10-17)
Proceso funcional	Nivel de conocimiento	Del 12 al 15		Bajo (0-9)
	Sistemas de información			Alto(14-20)
	Documentación de procesos internos			Medio(8-13,5)
	Logística			Bajo (0-7)
	Políticas de gestión			

Fuente: Elaboración propia

Variable 2

Definición conceptual: Luna (2014) nos señala que la gestión administrativa es el grupo de acciones que desempeña el administrador por medio de las etapas del desarrollo administrativo que son: la planeación, organización, dirección y control con el fin de conseguir los objetivos establecidos. (p.3).

Definición operacional: La gestión administrativa está conformada por las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control, la planeación presenta como indicadores a: objetivos, Las políticas, Los procedimientos, Programas, la organización

presenta como indicadores a: Departamentalización, Autoridad- responsabilidad, Equipos de trabajo, Eficacia, Eficiencia, la dirección presenta como indicadores a: Liderazgo, Comunicación, Supervisión, Motivación y toma de decisiones, por último el control el cual presenta como indicadores a: Estándares de calidad, Medición de resultados, Valorar resultado, Comparación del desempeño.

Tabla 3.

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel de rango
Planeación	Objetivos	Del 16 al 20	Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) En desacuerdo(2)	Alto(18-25) Medio (10-17) Bajo(0-9)
	Las políticas			
	Los procedimientos			
	Programas			
Organización	Departamentalización	Del 21 al 25	Totalmente en desacuerdo(1)	Alto(16-25) Medio(6-15) Bajo (0-5)
	Autoridad-			
	Responsabilidad			
	Equipos de trabajo			
	Eficacia			
Dirección	Eficiencia	Del 26 al 31	Totalmente de acuerdo(5) De acuerdo(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) En desacuerdo(2)	Alto(19-30) Medio(7-18) Bajo (0-6)
	Liderazgo			
	Comunicación			
	Supervisión			
	Motivación			
Control	Toma de decisiones	Del 32 al 35	Totalmente en desacuerdo(1)	Alto(15-20) Medio(9-14) Bajo (0-8)
	Estándares de calidad			
	Medición de resultados			
	Valorar resultados			
	Comparación del desempeño			

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La investigación se sitúa con una población a analizar que asciende a 87 trabajadores administrativos (32 docentes que hacen funciones administrativas y 55 trabajadores

administrativos) de la Facultad de tecnología Médica de la UNFV. Muñoz (2015) en su libro de metodología de la investigación científica nos menciona que la población es el conjunto de unidades de estudio que conforman dicha situación y que debe computarse para un preciso estudio, este grupo de personas o entidades están vinculadas por una definida características se escoge a la población para una investigación. (p.20).

Para está investigación se seleccionara como muestra al total de la población por consiguiente estará conformada por los 87 trabajadores administrativos de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV–lima. Para Tamayo (2012) en su libro de metodología de la investigación científica indica que: “La muestra es una porción representativa de una población, es conveniente para ejecutar trabajo de campo y emplear posterior estadísticos”. (p.38).asímismo se realizó el muestreo censal. Para Nava et al. (2012) en su libro métodos, diseño y técnicas de investigación psicológica nos menciona que el diseño muestral censal es el estudio de evaluación a toda la población. (p.125).

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

Técnica

Raffino (2020) nos menciona que las técnicas de investigación son grupos de instrumentos, métodos y mecanismos empleados para recopilar información y conocimiento el cual se emplean conforme a las medidas implantadas en cada metodología definida. (p.1).La presente investigación aplicara la técnica de la encuesta de tipo escala Likert. Según López y Fachelli (2015) en su libro titulado metodología de la investigación social cuantitativa nos menciona que la encuesta es una técnica de recogida de datos que se realiza mediante las preguntas a las personas cuyo objetivo es de conseguir de manera organizada formas sobre los conceptos que provienen de un problema de investigación a evaluar.(p.14).Hernandez,Fernandez y Baptista(2014) nos menciona que la escala nivel likert es un grupo de alternativas que se brindan en manera de confirmaciones para calcular la respuesta de la persona en tres , cinco o siete escalas.(p.270).

Instrumentos de recolección de datos

La actual investigación empleará como instrumento de recolección de datos al cuestionario el cual posibilitara analizar y calcular el grado de relación que existe entre las variables de estudio. Según Mcleod(2018) nos menciona que el cuestionario es un instrumento de recopilación de datos que está conformado por una serie de interrogaciones el cual recoge la

información de los encuestados estos se pueden considerar como una forma de entrevista escrita que se puede efectuar cara a cara , por teléfono, computadora o correo.(p.1),

El cuestionario para está investigación estará conformado por 35 preguntas ,15 para la variable Benchmarking y 20 preguntas para gestión administrativa, está dirigido para los trabajadores administrativos de la universidad nacional Federico Villarreal.

Validez

Stephanie (01 de julio del 2016) menciona que la validez mide con exactitud a través de una prueba o instrumento lo que se presume que debe analizar o calcular. (p.3).Para Kelly (citado por McLeod, 2013) nos menciona que la validez es una prueba legal que mide lo que se debe medir. (p.1).

Validez del contenido

Middleton (2019) nos menciona que la validez del contenido se trata de la medida en la incluye todas las dimensiones del fenómeno a medir pero que no se incluye ninguna dimensión extraña trata de responder la pregunta aborda el instrumento el manejo que busca medir. (p.3).

Validez del constructo

Trochim(2020) nos menciona que la validez del constructo muestra el grado de que tan bien una prueba o experimento está a la misma forma de sus afirmaciones, se trata así de la concepto operacional de una variable como está en realidad refleja el verdadero significado teórico de una definición.(p.1).

Validez de Expertos

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) nos menciona que la validez por juicio de expertos ve la calidad en que un instrumento efectivamente calcula la variable de utilidad conforme con especialistas competentes en la materia a evaluar. (p.204).El instrumento de la presente investigación será sujeta a discernimiento de especialistas calificados en el tema con grado académico de magíster o doctor y se detallara en las tablas n°4 y n°5 siguientes para cada variable.

Tabla 4.

Resultado de la Validez del contenido del instrumento de la Variable Benchmarking

Nombres y Apellidos del experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Chicchon Mendoza Oscar	Aplicable	Magister en administración de negocios
Barreto Bardales Iván Ricardo	Aplicable	Doctor en educación
Zarate Ruiz Gustavo Ernesto	Aplicable	Maestro en administración de negocios

Fuente: elaboración propia

Tabla 5.

Resultado de la validez del contenido del instrumento de la variable Gestión Administrativa

Nombres y Apellidos del experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Chicchon Mendoza Oscar	Aplicable	Magister en administración de negocios
Barreto Bardales Iván Ricardo	Aplicable	Doctor en educación
Zarate Ruiz Gustavo Ernesto	Aplicable	Maestro en administración de negocios

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad o Fiabilidad

Según Middleton, F(3 de julio del 2019) nos menciona que la confiabilidad o fiabilidad consiste en verificar que tanta firmeza y coherencia tiene un método que mide algo, si al aplicarlo estos métodos a las iguales eventualidades logra el mismo resultado se puede decir que la medición es fidedigna. (p.2). Shantikumar, S(2018) un instrumento para que sea fiable o aceptable debe obtener puntuaciones de Alfa de Cronbach mayores a 0.7. (p.2),

El análisis de confiabilidad del instrumento para la presente investigación se llevara a cabo con el programa estadístico Spss-22, al cual se efectuara una prueba piloto compuesta por 87 trabajadores administrativos de la universidad Federico Villarreal mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach el cual medira la fiabilidad.

Tabla 6.

Medidas para analizar valores de los coeficientes de Alpha de Cronbach

Coeficiente Alfa de Crombach	calificación
Cα >0.9	Es excelente
Cα >0.8	Es bueno
Cα >0.7	Es aceptable
Cα >0.6	Es cuestionable
Cα >0.5	Es probable
Cα <0.5	Es no aceptable

Fuente: George y Mallery (citado por Caviedes, 2019, p.276)

Los resultados proporcionados del Alpha de Cronbach son los siguientes:

Tabla 7.

Análisis de confiabilidad del instrumento

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Validos	87	100,0
	Excluidos	0	,0
Total		87	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,965	35

Fuente: Elaborada por el programa spss22

El estadístico de confiabilidad para las variable Benchmarking en la que está conformado por 15 preguntas y la variable gestión administrativa en la que está conformada por 20 preguntas, al procesar los datos en el software estadístico Spss se alcanzó un Alpha de Crombach de 0.965, Por ende esto se interpreta que el grado de confiabilidad de los instrumentos según la tabla N°6 es excelente, así que se puede afirmar que los instrumentos son confiables.

2.5. Procedimiento

Gordillo,G(2013) nos menciona que un proceso de investigación o procedimiento de investigación es una serie ordenada de sucesos en el tiempo , de tal forma que cada uno tenga relación funcional con la siguiente, este proceso conoce, interpreta y comprende la realidad la cual queremos evaluar.(p.2). La presente investigación planteara a realizar las siguientes fases que se detallan en la tabla N°8 que se presenta a continuación:

Tabla 8.

Procedimiento de la investigación actual

Fases del proceso de investigación	Recursos necesarios
Fase 1	Autorización de la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV
Fase2	Planificación de actividades(tiempo y costo)
Fase3	Elección de la información necesaria para el marco teórico
Fase4	Formato de los cuestionarios
Fase 5	Envío de cuestionarios por correo
Fase 6	resultados de la encuestá
Fase 7	Procesamiento de análisis e interpretación de los resultados
Fase 8	Verificación de los resultados con los objetivos esperados

Fuente: Elaboración propia

2.6. Método de análisis de datos

Según Whiting (2012) nos menciona que el método de análisis de datos es la herramienta que procesara la información recolectada de una forma más organizada para que el investigador pueda sacar una conclusión permitiendo así obtener información relevante que enriquece a la investigación.(p.2).Para la investigación actual se efectuara todos los análisis estadísticos mediante el software SPSS versión 22 en ella se obtendrá todos los resultados como: tablas y gráficos tanto para las variables como las dimensiones de estudio, para nuestro estudio se utilizara la escala de tipo ordinal por lo que logran resultados por niveles ,asímismo en ella también se obtendrá los resultados de la prueba de confiabilidad y la prueba de normalidad.

2.7. Aspectos éticos

Jensen (2020) nos menciona que los aspectos éticos son temas o consideraciones que se debe plantear en la investigación para llevar un proyecto de manera lícita. Dentro de los asuntos éticos está el consentimiento informado, respeto a la privacidad, consideraciones ambientales, etc (p.1). Esta investigación se realizará con la aceptación de la facultad de tecnología médica de la UNFV, las encuestas se realizarán de forma anónima para no influenciar ni alterar los resultados proporcionados, a los encuestados se le proporcionará un consentimiento informado, se respetará la identidad de los encuestados, la información proporcionada no será utilizada para otros fines que no sean académicos, se respetará los autores de la información externa con su fuente correspondiente, lo cual dará validez teórica.

III. RESULTADOS

En este fragmento se ejecutó el análisis estadístico descriptivo de los resultados a través de los datos informativos que se proporcionaron en la encuesta y el cual ha sido procesado y desarrollado en el programa estadístico SPSS en la que se registró información obtenida para ambas variables y con sus respectivas dimensiones el cual se muestran a continuación los siguientes resultados:

Tabla 9.

Análisis descriptivos de la variable Benchmarking

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	2	2,3	2,3	2,3
Nivel medio	31	35,6	35,6	37,9
Nivel alto	54	62,1	62,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

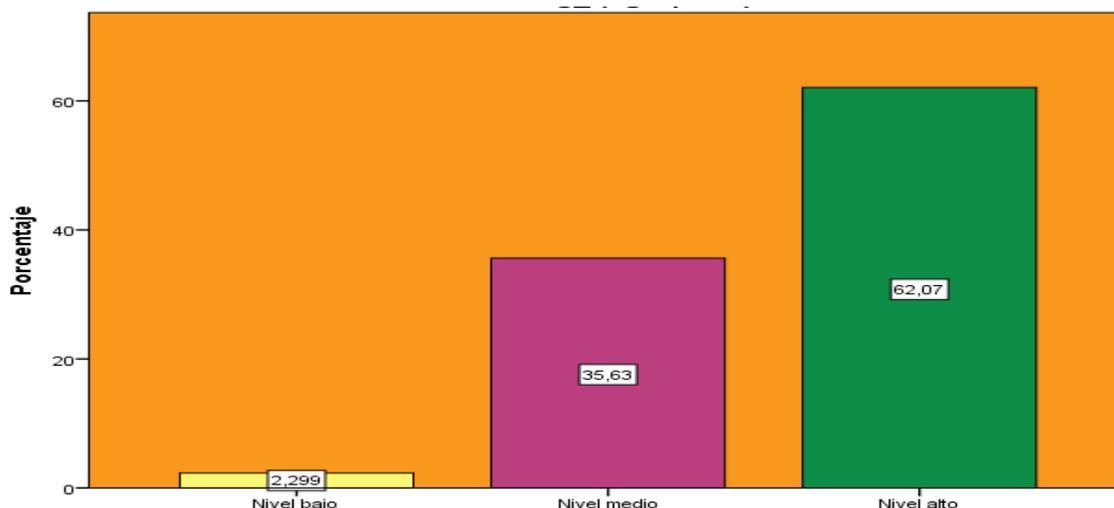


Figura 1. Nivel de la variable Benchmarking

En la figura N°1 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto a la aplicación del Benchmarking, el 62,07% constituye un nivel alto, el 35,63% constituye un nivel medio y el 2,299% constituye un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

En relación al análisis descriptivo con respecto a las dimensiones de la primera variable estás se encuentran en el anexo 8

Tabla 10.

Nivel de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	1	1,1	1,1	1,1
Nivel medio	11	12,6	12,6	13,8
Nivel alto	75	86,2	86,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	

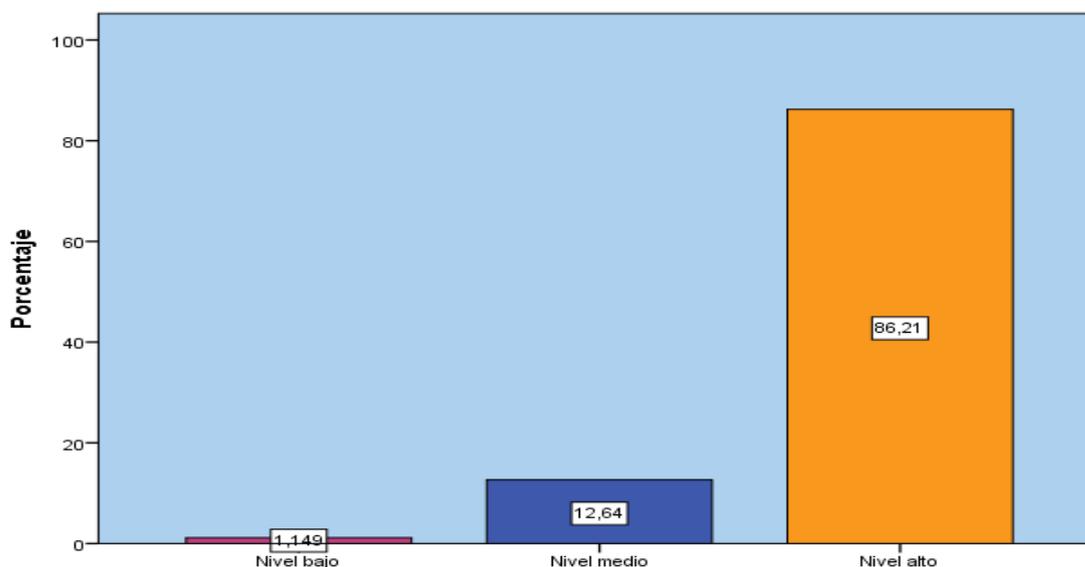


Figura 5. Nivel de la variable gestión administrativa

En la figura N°5 podemos visualizar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto al conocimiento y todo lo que se tiene que ver con la gestión administrativa, el 86.21% de los encuestados mencionan que tiene un nivel alto, mientras que el 12.64% menciona que tiene un nivel medio y por último el 1.149% menciona que presenta un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Con respecto al análisis descriptivo en relación a las dimensiones de la segunda variable estás se encuentran en el anexo 9

Prueba de hipótesis

Asímismo para el análisis de los resultados se realizó las hipótesis propuestas de la investigación que a continuación se muestran:

Corroboración de hipótesis general: relación entre el Benchmarking con la gestión administrativa

Ho: El Benchmarking no se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.

Hi: El Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.

Tabla 11.

Cuadro de coeficientes de correlaciones por rangos de Spearman

Valor de coeficiente R(positivo o negativo)	significado
-0.76 a 0.90	Demasiada alta correlación negativa
-0.51 a -0.75	Alta correlación negativa
-0.26 a -0.50	Moderada correlación negativa
-0.11 a -0.25	Baja correlación negativa
-0.01 a -0.10	Demasiado baja correlación negativa
0	Correlación nula
0.01 a 0.10	Demasiado baja correlación positiva
0.11 a 0,25	Baja correlación positiva
0.26 a 0.50	Moderada correlación positiva
0.51 a 0.75	Alta correlación positiva
0.76 a 0.90	Demasiado alta correlación positiva
0.90 a 1.00	Excelente correlación positiva

Fuente: Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) metodología de investigación. (p.338).

Tabla 12.

Correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables

		Benchmarking_ gestión administrativa	
Rho de Spearman	Benchmarking_ gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000 ,817**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	87 87
		Coeficiente de correlación	,817** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	87 87

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

Fuente: *Elaborado por el programa estadístico spss22*

Para la decisión se tomará la siguiente Significancia

- a) Si la Sig.E < Sig.T, en tal caso se niega H₀
- b) Si la Sig.E > Sig.T, en tal caso se reconoce H₀

como se puede visualizar en la tabla N°12 que está dirigida a la correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables presenta una significancia de $0,000 < 0,05$ en la que la hipótesis de estudio es menor a la significancia de trabajo que es de 0.05, en consecuencia se reconoce la hipótesis alterna(H_i) como la verdadera y se niega la hipótesis nula(H₀), por lo que se corrobora la hipótesis de trabajo, es decir el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019, así también presenta un valor de 0,817 que según la tabla N°11 de coeficientes de correlaciones está representada como una correlación positiva demasiada alta

Prueba de hipótesis específica 1: relación entre el Benchmarking con la planeación

H₀: El Benchmarking no se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.

H_i: El Benchmarking se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019

Tabla 13.

Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable y dimensión 4

		Benchmarking	planeación
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,661 **
	Benchmarking	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	87
			87
		Coefficiente de correlación	,661 **
			1,000
	planeación	Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	87
			87

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

Fuente: *Elaborado por el programa estadístico spss22*

Para la decisión se tomara la siguiente Significancia

- a) Si la Sig.E < Sig.T, en tal caso se niega Ho
- b) Si la Sig.E > Sig.T, en tal caso se reconoce Ho

como se puede observar en la tabla N°13 que está dirigida a la correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables presenta una significancia de $0,000 < 0.05$ en la que la hipótesis de estudio es menor a la significancia de trabajo que es de 0.05, por ende se reconoce la hipótesis alterna(Hi) como la verdadera y se niega la hipótesis nula(Ho), por lo que se corrobora la hipótesis de trabajo, Es decir el Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019., así también señala un valor de 0,661 que según la tabla N°11 de coeficientes de correlaciones está representada como una alta correlación positiva.

Prueba de hipótesis específica 2: relación entre el Benchmarking con la organización

Ho: El Benchmarking no se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.

Hi: El Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.

Tabla 14.

Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable 1 y dimensión 5

		Benchmarking	organización
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,612**
		N	87
	organización	Coefficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	87

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

Fuente: *Elaborado por el programa estadístico spss22*

Para la decisión se tomara la siguiente Significancia

- a) Si la Sig.E < Sig.T, en tal caso se niega Ho
- b) Si la Sig.E > Sig.T, en tal caso se reconoce Ho

como se visualiza en la tabla N°14 que está dirigida a la correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables presenta una significancia de $0,000 < 0,05$ en la que significancia de estudio es menor a la significancia de trabajo que es de 0.05, por consiguiente se reconoce la hipótesis alterna(Hi) como la verdadera y se niega la hipótesis nula(Ho), por lo que se corrobora la hipótesis de trabajo, Es decir que el Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019, así también indica un valor de 0,612 que según la tabla N°11 de coeficientes de correlaciones está representada en una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 3: relación entre el Benchmarking con la dirección

Ho: El Benchmarking no se relaciona con la dirección en la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019.

Hi: El Benchmarking se relaciona con la dirección en la facultad de tecnología médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima 2019

Tabla 15.

Correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variable 1 y dimensión 6

		Benchmarking	Dirección
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	Dirección	N	87
		Coeficiente de correlación	,785**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	87

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

Fuente: *Elaborado por el programa estadístico spss22*

Para la decisión se tomara la siguiente significancia

- a) Si la Sig.E < Sig T, en tal caso se niega Ho
- b) Si la SigE > Sig T, en tal caso se reconoce Ho

como se puede observar en la tabla N°15 que está dirigida a la correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables presenta una significancia de $0,000 < 0,05$ en la que significancia del estudio es menor a la significancia de trabajo, Por esa razón se reconoce la hipótesis alterna (Hi) como la verdadera y se niega la hipótesis nula (Ho), por lo que se corrobora la hipótesis de trabajo, es decir que el Benchmarking se relaciona con la dirección en la facultad de tecnología médica de la UNFV., así también presenta un valor de 0,785 que según la tabla N°11 de coeficientes de correlaciones está representada en una alta correlación positiva.

Prueba de hipótesis específico 4: relación entre el Benchmarking con el control.

Ho: El Benchmarking no se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019.

Hi: El Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019.

Tabla 16.

Correlación no paramétrica de rho de Spearman de la variable 1 y dimensión 7

		Benchmarking	Control	
Rho de Spearman	Benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Control	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Fuente: *Elaborado por el programa estadístico spss22*

Para la decisión se tomara la siguiente significancia

- a) Si la $SigE < Sig.T$, en tal caso se niega H_0
- b) Si la $SigE > Sig.T$, en tal caso se reconoce H_0

Como se puede observar en la tabla N°16 que se orienta a la correlación no paramétrica de rho de Spearman de las variables presenta una significancia de $0.000 < 0.05$ en la que significancia del estudio es menor a la significancia de trabajo que es de 0.05, por consiguiente se reconoce la hipótesis alterna (H_1) como la verdadera y se niega la hipótesis nula (H_0), por esta razón se corrobora la hipótesis de trabajo, es decir que el Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV-Lima -2019., así también presenta un valor 0.689 que según la tabla N°18 de coeficientes de correlaciones está significada en una alta correlación positiva.

Análisis de la entrevista

El presente estudio efectuó una entrevista a un conjunto de trabajadores administrativos de la facultad de Tecnología Médica el cual manifestaron su opinión sobre algunas preguntas relacionadas a las variables evaluadas, a continuación se muestran los resultados más importantes según la información recabada:

Durante la primera evaluación por parte de la SUNEDU a la Universidad Nacional Federico Villarreal las observaciones fueron las siguientes: la infraestructura en cuanto a laboratorios y cabinas y el sistema informático no era acorde a los estándares de calidad, ya

que en el caso de la infraestructura no contaba con la presencia de ascensores , rampas auditorios no amplios el cual es un requisito exigido por la entidad reguladora, los laboratorios no contaban con equipamiento adecuados y el sistema informático no era tan viable por lo que se requería realizar algunos ajustes en el mecanismo de las plataformas con el objetivo de hacerlo viable para la comunidad educativa.

Asímismo manifiestan que en cuanto a los problemas que tuvieron que superar para cumplir con los requisitos exigidos por SUNEDU a parte de lo mencionado por la entidad reguladora fue con referente a la bioseguridad de los estudiantes puesto que contaban con pocos extintores de seguridad lo cual fue superado ya que se realizaron compras, en cuanto a lo referente al sistema informático se realizaron los sunweb tanto a nivel administrativo, docente y estudiantil el cual ha permitido una mejor comunicación de manera virtual entre la comunidad educativa, en cuanto a los laboratorios se realizó la compra de equipos necesarios para el implemento del mismo. Existe aún inconvenientes en cuanto a la infraestructura ya que aún falta realizar mejoras en cuanto a la realización de rampas y ascensores se pensó implementar este año pero por motivos de la pandemia se canceló, pero lo que si se realizo fue la construcción del nuevo comedor estudiantil que ayudará a los estudiantes en cuanto a su alimentación, otro de los problemas que se está superando es el nombramiento docente, toda universidad cuenta con un 70% en este aspecto pero en cuanto a la facultad aún hay más presencia de profesores contratados que de nombrados por lo que se está corrigiendo ello poco a poco, otro asunto que se está superando es generar una información clara y transparente hacia la comunidad educativa más que todo el sector publico padres de familia a través de las TIC es decir las plataformas sociales como el sunwebs, otro de los problemas que se superaron fue la no existencia de mecanismo de mediación e inserción laboral como bolsa de trabajo y otros lo cual ahora si existe.

Asímismo señalan algunos que dentro de la facultad de tecnología médica en cuanto a su proceso administrativo el departamento modelo es la escuela de laboratorio y anatomía patológica liderado por la doctora gloria esperanza cruz Gonzales el cual actualmente es directora, cumple en un 85% de los requisitos básicos solicitados por SUNEDU lo cual se tomó como referencia para las demás áreas, está escuela a su vez ha tenido que tomar como referencia los éxitos de la universidad Cayetano Heredia y la universidad mayor de san marcos y evaluar los fracasos de enseñanzas que algún momento tomo la universidad UPLA para realizar las mejoras, aunque mencionan que aún falta mejoras por realizar se está avanzando para lograr un 100% y esto se debe gracias a la aplicación del Benchmarking

aunque se ha aplicado en parte se ha logrado alcanzar mejoras importantes para el licenciamiento.

Así también mencionan que las observaciones por parte de la comisión interna de la UNFV fueron la capacidad de aforo en cuanto a su infraestructura puesto que en cuanto a una emergencia por ejemplo un incendio no podían usar extintores, los profesores eran antiguos, estas deficiencias se han superado gracias a un presupuesto suplementario. En cuanto al acceso de la información manifiestan los entrevistados de que si existe y eso se corrobora en la primera evaluación por parte de la SUNEDU, los directivos efectuaron reuniones manifestándoles los problemas internos que presentaban en ese entonces la universidad. Y con respecto a las mejoras ha habido mejoras en cuanto a los sunwebs en la cual permite una comunicación al alumnado con respecto a la realización de matrículas, consultas virtuales si es que lo desean. Con ello, así también se ha realizado mejoras en cuanto a los procesos administrativos ya que antes los procesos eran manuales y ahora la gran mayoría son virtuales. Así también ha habido mejoras en la parte de infraestructura, manifiestan que si tiene mucho que ver la infraestructura con las actividades que se realizan.

En cuanto a la tecnología están de acuerdo de que estas le ayudan en llevar a efecto sus labores debido a que aceleran el tiempo de la ejecución de las mismas, asimismo las pizarras digitales interactivas, multimedias funcionales y las capacitaciones permanentes virtuales, también manifiestan que deberían seguir aplicando mejoras en cuanto la plataforma que debería ser está más simplificada utilizando las herramientas informáticas como el zoom y Microsoft Team, con referente a los objetivos y políticas afirmaron que están de acuerdo con lo que desean alcanzar las autoridades directivas de la facultad además manifiestan que los equipos de trabajo logran alcanzar los objetivos propuestos por la gestión administrativa. En cuanto a la supervisión por parte de las autoridades de la Universidad manifiestan que diariamente lo realizan a través de los informes y cuadernos de reportes sobre las actividades por el decano. Las sugerencias de SUNEDU en cuanto a los estándares de calidad fue aplicar estrategias el cual se han superado gracias a la aplicación parcial del Benchmarking en cuanto a los resultados esperados se ha logrado lo que esperaban el cual es el licenciamiento y solo seguir aplicando mejoras., con referente a la motivación los entrevistados manifiestan estar motivados e identificados de formar parte de la universidad, asimismo cuando se le hizo la pregunta opcional sobre la importancia de aplicarlo en la gestión administrativa manifestaron que si ya que hace que se mejore el accionar de la gestión administrativa .y como cierre manifestaron que los objetivos para el próximo año son

recuperar las actividades académicas debido a esta situación, que las webs sean un recurso tecnológico aplicado a la educación.

En base a la opinión de los entrevistados se pudo observar en cuanto a la mejora de los sistemas de información que son los Sum Webs que hubo una gran mejora pero falta mejorar más con referente a el soporte de la infraestructura tecnológica en cuanto a la seguridad para el alumnado y personas externas que desean estudiar alguna carrera allí, en cuanto a su infraestructura física por motivos de la pandemia no se pudo visualizar pero indudablemente ha habido mejoras en cuanto a la parte externa, en cuanto a la rampa y ascensores están en proceso según lo manifestado, en cuanto a los resultados por parte de la gestión administrativa se ha obtenido los esperados puesto que se ha alcanzado el licenciamiento y esto se debe a que han mejorado sus procesos de trabajo por lo que indudablemente ha mejorado su calidad en la enseñanza, pero aún existe mejoras por realizar, aunque poco a poco se van a corregir para el levantamiento de las observaciones por la entidad reguladora para ofrecer un buen servicio de calidad

IV. DISCUSIÓN

En este apartado se contrasta los resultados alcanzados con los aportes de los antecedentes, los cuales son corroborados y cotejados con resultados de diversas realidades y fuentes académicas para discutir mediante la descripción de los análisis descriptivos correlacionales que permita fundar un mejor juicio interpretativo.

Con referente a la hipótesis general formulada se alcanzó como resultados de rho de Spearman un valor de significancia bilateral del 0.000, el cual es menor a la significancia de trabajo que es 0.05, por este motivo se niega la hipótesis nula (H_0) y se reconoce la hipótesis alterna (H_1), por ello, el Benchmarking si se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología médica de la UNFV. Por otra parte se halló en la prueba estadística de rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.817 indicando ello que el Benchmarking y la gestión administrativa poseen una relación positiva demasiado alta, asimismo en cuanto en los resultados descriptivos con respecto al Benchmarking se percibe que el 62.07% de los trabajadores administrativos expresan que la facultad posee un nivel alto, el 35.63% posee un nivel medio y el 2.299% posee un nivel bajo, así también con respecto a la gestión administrativa se percibe que el 86.21% de los trabajadores administrativos mencionan que tiene un nivel alto, el 12.64% tiene un nivel medio y el 1.149% tiene un nivel bajo. En cuanto a los resultados de la entrevista fueron que hubo mejoras gracias a la aplicación parcial del Benchmarking en cuanto los sistemas informáticos, en los equipamientos adecuados en los laboratorios, la existencia de mediación e inserción laboral. En cuanto a la identificación del departamento modelo la escuela de laboratorio y anatomía patológica es la que cumple en parte con las exigencias de SUNEDU, asimismo los sistemas de información sumwebs permiten una buena comunicación con la comunidad universitaria. Y que la tecnología ayuda al desarrollo de sus actividades diarias, en cuanto a la infraestructura aun todavía hay mejoras por realizar pero está por buen camino. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de los autores Rodríguez, Solá Chaves(2016) que en su investigación concluyen los planes de estudio presentan una apropiada gestión administrativa más que todo en los procesos de incorporación y adaptación laboral ,entrenamiento, comunicación y ayuda de las actividades académicas aunque desde el punto de vista del alumnado las plataformas tecnológicas ayudarían a que muchos de ellos puedan entrar a los servicios administrativos y a la investigación de una mejor manera. Por lo tanto se puede decir que esta herramienta es importante y muy eficaz si se desea mejorar la gestión administrativa, Esto se respalda en base a la conclusión de la investigación del autor Marcianiak(2017) en su estudio el cual

muestra al Benchmarking como herramienta de mejora continua de la calidad en la educación universitaria virtual, a través del modelo de una experiencia polaca, el cual obtuvo como resultado una mejora en aquel lugar aplicado que en este caso fue la universidad virtual de Polonia ,concluyendo que el Benchmarking es un instrumento bastante practico y efectivo para aumentar la calidad en la educación.

Con referente a la hipótesis específica 1, el Benchmarking si se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV., según los resultados descriptivos con respecto a la planeación se percibe que el 58,62% de trabajadores administrativos mencionan que la facultad tiene un nivel alto, el 40,23% mencionan que tiene un nivel medio, y el 1.149% un nivel bajo. Estos resultados obtenidos son similares a la investigación del autor Pilco(2020) en su estudio referente a la reingeniería de procesos y la gestión administrativa, el cual tuvo como resultados descriptivos con referente a la planeación que el 68% presenta un nivel alto, el 28% medio y el 4% bajo, asimismo concluye que existe relación positiva media de 0.623 entre la reingeniería de procesos y la gestión administrativa, en está investigación se presenta relación positiva demasiado alta de 0.817.en cuanto a los resultados de la entrevista de está investigación con respecto a planeación fueron que los entrevistados están de acuerdo con los objetivos y políticas propuestas por los directivos por lo tanto hay una adecuada gestión administrativa. Estos resultados manifestados concuerda en parte con los resultados y las conclusiones expuestas por los autores Rodríguez, Solá Chaves(2016) en la que su investigación obtuvo como resultado las políticas administrativas ayudan las gestiones académicas concluyendo así que los programas de estudio en aquellas universidades de Colombia cuentan con una apropiada gestión administrativa.

Con referente a la hipótesis específica 2, el Benchmarking si se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV, según los resultados descriptivos con respecto a la organización se percibe que el 80.46% de los trabajadores administrativos mencionan que la facultad tiene un nivel alto, el 18.39% mencionan que tiene un nivel medio y el 1.149% un nivel bajo. Según lo manifestado por los entrevistados mencionan los equipos de trabajo por ahora siguen las políticas de la gestión administrativa por lo que existe una buena organización, esto concuerda en parte con los resultados manifestados por los autores Rodríguez, Solá Chaves(2016) que en su investigación se obtuvo como resultados que las políticas de refuerzos de modernas tecnologías son comunicadas por la gerencia académica, el proceso de incorporación la modalidad muestra una apropiada organización empresarial.

Con referente a la hipótesis específica 3, el Benchmarking si se relaciona con la dirección en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV, según los resultados descriptivos con respecto a la dirección se percibe que el 82.76% de los trabajadores administrativos mencionan que la facultad tiene un nivel alto, el 16,09% mencionan que tiene un nivel medio y el 1.149% un nivel bajo. En los resultados manifestados en cuanto a la entrevista fue que diariamente se supervisan las actividades a través de informes y reportes por parte de las autoridades asimismo que existe una comunicación asertiva por parte de las autoridades hacia los colaboradores puesto que utilizan las herramientas tecnológicas de comunicación , estos resultados se asemejan a los de los autores Rodríguez, Solá Chaves(2016) que en su investigación obtuvieron como resultado que los lineamientos administrativas tienen lógica con la plataforma tecnológica que se necesita la educación.

Con referente a la hipótesis específica 4, el Benchmarking si se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV, según los resultados descriptivos con respecto al control se percibe que el 81.61% de los trabajadores administrativos mencionan que la facultad tiene un nivel alto, el 10.34% declaran que la facultad tiene un nivel medio y el 8,046% un nivel bajo. Según Pilco (2020) en su estudio el cual determina la relación entre las variables reingeniería de procesos y gestión administrativa en aquella compañía se obtuvo como resultados en cuanto al control administrativo que el 62% presenta un nivel alto, el 6% un nivel medio y el 32% un nivel bajo.

V. CONCLUSIONES

En este apartado se mostraran las conclusiones de los objetivos planteados y la verificación de la hipótesis del estudio el cual se señala a continuación:

Primero: Se ha corroborado el cumplimiento del objetivo general expresado en la investigación actual en cual es determinar como el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la UNFV,asímismo se comprobó la hipótesis general puesto que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.817 y una Sig E de 0,000 siendo menor a la Sig T ($P=0,05$) lo cual se rechazó la hipótesis nula y se reconoció la hipótesis alterna corroborando con ello la hipótesis del estudio y asímismo que ambas variables poseen una correlación positiva demasiado alta.

Segundo: Se ha corroborado el cumplimiento del objetivo específico 1 propuesto en la investigación actual en la cual es determinar como el Benchmarking se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica UNFV, asímismo se confirmó la primera hipótesis específica puesto que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,661 y una Sig E= 0,000 siendo menor a la Sig T ($P=0,05$), lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna confirmando con ello la hipótesis del estudio que la variable 1(Benchmarking) y la primera dimensión(planeación) que pertenece a la segunda variable poseen una correlación positiva alta.

Tercero: Se ha corroborado el cumplimiento del objetivo específico 2 propuesto en la investigación actual en la cual es determinar como el Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica UNFV,se comprobó la segunda hipótesis puesto que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,612 con una Sig E=0,000 siendo está menor a la Sig T ($P=0,05$) se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna afirmando la hipótesis del estudio que la variable 1 (Benchmarking) y la segunda dimensión(organización) que pertenece a la segunda variable poseen una correlación positiva alta.

Cuarto: Se ha verificado el cumplimiento del objetivo especifico3 manifestádo en la investigación actual en la cual es determinar como el Benchmarking se relaciona con la dirección en la Facultad de Tecnología Médica UNFV,asímismo se comprobó la tercera hipótesis específica puesto que se logró un Rho de Spearman de 0,785 con un Sig= 0,000 siendo está menor a la Sig T ($P=0,05$) se negó la hipótesis nula y reconoció la alterna afirmando la hipótesis del estudio que la

variable1(Benchmarking) y la tercera dimensión(dirección) que pertenece a la segunda variable poseen una correlación positiva demasiado alta.

Quinto: Se ha alcanzado la consecución del objetivo específico 4 propuesto en la presente investigación en la cual es determinar como el Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica UNFV, asimismo se comprobó la cuarta hipótesis específica puesto que se logró un Rho de Spearman de 0,689 con un Sig= 0,000 siendo está menor a la Sig T (P=0,05) se negó la Ho y reconoció la Hi afirmando la hipótesis del estudio que la variable1 (Benchmarking)y la cuarta dimensión(control) que pertenece a la segunda variable poseen una correlación positiva alta.

VI. RECOMENDACIONES

Se propone las siguientes sugerencias con fin de que la facultad de tecnología médica lo examinen para poder ejecutarlo si así lo desean

Primera: De los estudios de investigación, como el presente, la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal tiene la oportunidad de aplicar el Benchmarking en relación a planeación, organización, dirección, control, infraestructura, tecnológica de los sistemas de información y otros, aplicando lineamientos necesarios desarrollado en base las debilidades reflejados en las entrevista, instrumento que ha sido validados por expertos este trabajo garantiza los pasos precisos aplicables en este proceso de reafirmación del licenciamiento en la próxima evaluación de las condiciones básicas de calidad por parte de la SUNEDU dentro de tres años a la fecha.

Segunda: Se recomienda a la Facultad de Tecnología Médica seguir aplicando el Benchmarking tomando siempre en cuenta su gestión administrativa para si mejorar aún más su planeación, organización, dirección y control, asimismo en base a lo manifestado en la entrevista se recomienda seguir mejorando la infraestructura tecnológica de los sistemas de información orientado al trinomio fundamental de la universidad estudiantes, docentes y administrativos, dinamizar, consolidar plataformas virtuales de banda ancha como el Microsoft Teams, Google Meet y Sumweb más extensa con gran capacidad para subir y almacenar y transferir la información con más rapidez en el plano académico y administrativo de las facultades de la universidad nacional Federico Villarreal. Así también pasado la pandemia realizar las mejoras en cuanto a la infraestructura según lo señalado por SUNEDU.

Tercera: Los responsables de dirigir la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal deben seguir realizando planes de calidad institucionales y planes estratégicos con proyección de tres años añadir a ello una agenda de actividades y un plan de previsión en casos de emergencia, asimismo implementar herramientas tecnológicas que permitan dar soporte adecuado a la comunidad universitaria con referente a la planeación. Así también realizar planes de protección al medio ambiente, realizar la documentación necesaria para que se efectuó la ampliación de la capacidad en cuanto a libros para la biblioteca virtual.

Cuarta: La Facultad de Tecnología Médica debe seguir realizando capacitaciones continuas con comunidad villarrealina comprendido estudiantes, docentes y personal administrativo en el dominio de las plataformas digitales como Microsoft teams y Sumweb añadir a ello la realización de dinámicas o talleres virtuales de trabajo en equipo con el objetivo de que interactúen y no se estresen, asimismo mejorar los servicios educacionales complementarios básicos internos :servicio médicos, social, departamento psicopedagógicos, instalaciones deportivas entre otros. Asimismo generar seminarios o webinars virtuales educativos de aprendizajes tanto para docentes, administrativos y estudiantes y seguir implementando mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo y otros) previstos en este trabajo.

Quinta: La Facultad de Tecnología Médica debe seguir realizando capacitaciones a docentes en la parte tutorial y administrativos en el manejo de software para brindar un buen servicio en las actividades académicas para que los estudiantes tengan dominio de sus competencias, realizar talleres de habilidades blandas y gerenciales a docentes y administrativos para el buen desempeño.

Sexta: La Facultad de Tecnología Médica debe realizar planes de control y monitoreo en los servicios educacionales complementarios, revisar el cumplimiento que el 25% de los docente ordinarios desempeñen la docencia a tiempo completo como condición básica de calidad y para el cumplimiento de las horas efectivas con los estudiantes utilizar equipos inteligentes que permitan controlar el horario de acompañamiento a los estudiantes por los docentes y administrativos.

REFERENCIAS

- Amaya,M(2018) *intervención sobre partes integrativas en el clúster de logística del Atlántico*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=4NZqDwAAQBAJ&pg=PA59&dq=Benchmarking++segun+amaya&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwYjgYCjpbDpAhUEIbkGHXZaBIQQ6AEILzAB#v=onepage&q=Benchmarking%20%20segun%20amaya&f=false>
- Andina (14 de Marzo del 2020), *Sunedu: 2 universidades públicas y 5 privadas aun buscan el licenciamiento*. Recuperado de:<https://andina.pe/agencia/noticia-sunedu-3-universidades-publicas-y-9-privadas-aun-buscan-licenciamiento-778299.aspx>
- Baird,S(2015)*what is a Process of work*.Recuperado de:<https://www.processmodel.com/blog/what-is-a-process/>
- Bocangel,G y Marin,G (2018) *Un sistema de Benchmarking de eficacia educativa en la gestión de procesos universitarios*. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736275>

file:///C:/Users/Karina%20Fiorella/Downloads/Dialnet-UnSistemaDeBenchmarkingDeEficaciaEducativaEnLaGest-6736275%20(1).pdf
- Business dictionary(2015) *definition of improvement*.Recuperado de:
<http://www.businessdictionary.com/definition/improvement.html>
- Business dictionary(2015)*definition of Quality of Service(QoS)*.Recuperado de:
http://www.businessdictionary.com/definition/quality-of-service-QoS.html?fbclid=IwAR2Y3baE7Mi5hQJ0fWgxjVcffQvCCWjOJpb_U2kmE7H1NLXZh1LaXMJ17kU
- Bussines dictionary(2016) *definition of process of work*.Recuperado de:
<http://www.businessdictionary.com/definition/process.html>
- Cárdenas, E (2018) en su tesis titulada *Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la UNFV, Lima-2016*.Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14727/C%3%A1rdenas_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y. <https://core.ac.uk/reader/225599056>

- Caviedes, et al. (2019) cadenas de valor. recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=3J6sDwAAQBAJ&pg=PA276&dq=George+y+Mallery+2011+coeficiente+de+alpha+de+cronbach&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicuYDW7sHpAhUGDrkGHZcdBRYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=George%20y%20Mallery%202011%20coeficiente%20de%20alpha%20de%20cronbach&f=false>
- Combata, L. (2011). *Benchmarking de los programas académicos de posgrado en administración y negocios de universidades en estados unidos y Latinoamérica, y los programas académicos de la universidad EAN*. Recuperado de:
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/509/CombataLuis2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Clander y Peña (2018) *Propuesta de Benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial en el distrito de san Ignacio, provincia san Ignacio- departamento Cajamarca, 2018* recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24970>
- Cruz, H. (2019) *Benchmarking y competitividad en las tiendas Coolbox de la zona top de Lima, año 2019* recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38318/Cruz_THA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (26 de diciembre del 2013). *Benchmarking*. Recuperado de:
<https://www.educadictos.com/Benchmarking/>
- Gama, C. (2016) *teorías del Benchmarking* recuperado de:
<https://www.slideshare.net/cristiandavidgamaroj/teoria-del-Benchmarking-65610582>
<https://books.google.com.pe/books?id=LWPYcWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Benchmarking&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiFhueA6KHjAhWkrFkKHwLVCck4HhDoAQgvMAE#v=onepage&q=Benchmarking&f=false>
- Gomez, R. (2016) en su tesis titulada *Gestión administrativa y motivación laboral en la oficina central y servicios auxiliares UNFV. Lima 2015*, Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8584/G%C3%B3mez_BRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gordillo, G. (2013) proceso de investigación. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/proceso-investigacion/>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de investigación científica, sexta edición*. DF. recuperado de:

file:///C:/Users/Karina%20Fiorella/Downloads/40712_6000134290_11-08-2020_222818_pm_Lectura._Metodolog%C3%ADa_de_la_Inv.pdf

Hernandez,R y Mendoza,C.(2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa y mixta*, 1ed: McGraw-Hill: España.

Hernández y Cano, (2017) Benchmarking. 2da edic.EE.UU. Recuperado de: <http://Benchmarking.galeon.com/definicion.html>,<https://www.gestiopolis.com/Benchmarking-3/>

Jama, Zambrano y Parraga (2018).*Gestión administrativa en las extensiones universitarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335671920_Gestión_administrativa_en_las_extensiones_universitarias_de_la_Universidad_Laica_Eloy_Alfaro_de_Manabi_Ecuador

file:///C:/Users/Karina%20Fiorella/Downloads/441-1053-3-PB%20(1).pdf

Jensen,T(2020) *Ethical aspects*.Recuperado de: <https://medarbejdere.au.dk/en/administration/researchandtalent/research-support/advice-and-tools-for-your-grant-proposal/ethical-aspects/>

López, P y Fachelli,S.(2015).*Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Luna, A (2014) *el proceso administrativo* 2da ed-mexico

Marciniak, R.(2017) *el Benchmarking como herramienta de mejora continua de la calidad de la educación universitaria virtual. Ejemplo de una experiencia polaca* recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#sent/QgrcJHshbNCbMjLGkbtVVBrsgVZkgpskvwl?projector=1&messagePartId=0.2>

Market Bussines News(2018).*What is an objective? Definition and meaning*.Recuperado de: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/objective/>

Marum,E, Rosario, V, Robles,L y Sandoval,A.(2016) *El Benchmarking como instrumento para la comparación y mejora de la calidad de programas educativos en mexico*.Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/313425529_El_Benchmarking_como_instrumento_para_la_comparacion_y_mejora_de_la_calidad_de_programas_educativos

McLeod, S (2018) . *Questionnaire: Definition, Examples, Design and Type*. Recuperado de: <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>

- Middleton,F(2019). *the four types of validity*.Recuperado de:
<https://www.scribbr.com/author/fionamiddleton/>
- Middleton,F(3 de julio del 2019) *reliability vs validity:what's the difference?* Recuperado de:
<https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Murgui,M (2013).Modelo *Benchmarking en el ámbito educacional*. Recuperado de:
<http://elBenchmarkingenlaeducacion.blogspot.com/2015/10/el-Benchmarking-en-el-ambito-educacional.html>
- Munares,J(2016) *La gestión administrativa y el proceso de enseñanza de aprendizaje en los estudiantes del décimo ciclo de la facultad de educación de la universidad tecnológica de los andes Andahuaylas,2014*.Recuperado de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5918>
- Muñoz,C (2015) *metodología de la investigación científica*. 3 era ed- mexico
- Naupas,H, Mejia,E y Novoa,E (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y redacción de la tesis* recuperada de:
<https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigación+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZ-siIvInnAhUxIbkGHerzBKQQ6AEIUzAF#v=onepage&q&f=false>
- Nava et al.(2012) *diseño y técnicas de investigación psicológica* recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=zbKzhysHsxUC&pg=PT374&dq=dise%C3%B1o+y+t%C3%A9cnicas+de+investigaci%C3%B3n+psicol%C3%B3gica+encuestá+censal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjQjunauLDpAhWbGbkGHZ-mCOcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica%20encuestá%20censal&f=false>
- Padial,J (2020)¿ *qué diferencia investigación básica e investigación aplicada?*. Recuperado de:
<https://curiosoando.com/que-diferencia-investigación-básica-e-investigación-aplicada>
- Pilco (2020) *Reingeniería de procesos y la gestión administrativa en TECNOMIN DATA,2019*.Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42781/Pilco_TGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino,M(2020).*Técnicas de investigación*. Recuperado de: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigación/>

- Ramirez, et al. (2017) *la gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestión.html>
- Ramos, M. (2014) *manual de gestión moderna-teoría e practica-2da ed* recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=J2pWDwAAQBAJ&pg=PT367&dq=teoria+de+Benchmarking&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiFmZGh7aHjAhUE2FkKHY3IDOMQ6AEISjAE#v=onepage&q=teoria%20de%20Benchmarking&f=false>
- Rodríguez, M, Solá, T y Chaves, E (2016) *la gestión administrativa de programas de educación a distancia con mediación virtual en universidades de Colombia*. Recuperado de: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/8480>
- Sánchez, G (2019) *que es el Benchmarking*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/Benchmarking-3/>
- Shantikumar, S (2018) *validity, reliability and generalisability*. Recuperado de: <https://www.healthknowledge.org.uk/content/validity-reliability-and-generalisability>
- Stephanie (1 de junio del 2016). *Reliability and validity in research: Definitions, Examples*. Recuperado de: <https://www.statisticshowto.com/reliability-validity-definitions-examples/>
- Silveira, Y, Cabeza, D y Fernández, V (2015). *Benchmarking en la gestión de procesos universitarios: experiencia en universidades cubanas*. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/7095.pdf>
- Tamayo (2012) *metodología de la investigación científica*, 3 era ed-EE.UU.
- Tamayo (2014) *metodología de la investigación científica*, 4ta ed-EE.UU. Recuperado de: <file:///C:/Users/Karina%20Fiorella/Downloads/Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigación-5262273.pdf>
- Thompson, M (2015) *definición de gestión administrativa* recuperado de : https://www.academia.edu/28414430/Administraci%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica_Tompson_18va
- Trochim, W (2020). *Construct Validity*. Recuperado de: <https://conjointly.com/kb/construct-validity/>
- Whiting, B (2012) *Data Analysis: Techniques and Methods*. Recuperado de: <https://study.com/academy/lesson/data-analysis-techniques-methods.html>

Anexo1: Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Operacionalización de las variable	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	
Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019	¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019?	Determinar como el Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú ,2019	El Benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.	Variable 1: Benchmarking	Variable2: Gestión Administrativa	Poblacion: 87 trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV	• Variable 1: Benchmarking • Técnicas: En cuéstá • Instrumento s: Cuestionario	
	Problemas específicos 1.-¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019?	Objetivos específicos 1.-Determinar como el Benchmarking se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.	Hipótesis específicos 1.-El Benchmarking se relaciona con la planeación en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.	Dimensiones: Proceso interno Proceso Competitivo	Dimensiones: Planeación Organización Dirección control	• Enfoque: cuantitativo • Diseño: no experimental-corte transversal • Tipo de investigación: Básica • Técnicas: instrumento de recaudación de datos:	• Tipo de muestreo: censal • Tamaño de la muestra: 87 trabajadores de facultad de tecnología médica de la UNFV.	• Variable 2: Gestión Administrativa • Técnicas : Encuestá • Instrumento s: Cuestionario
	2.-¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima- 2019?	2.-Determinar como el Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.	2.-El Benchmarking se relaciona con la organización en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.					
	3.-¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con la dirección en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019?,	3.- Determinar como el Benchmarking se relaciona con la dirección en la de la Facultad de Tecnología Médica universidad nacional Federico Villarreal- Lima- 2019.	3.-El Benchmarking se relaciona con la dirección en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.					
4.-¿De qué manera el Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019?	4.- Determinar como el Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima-2019.	4.- El Benchmarking se relaciona con el control en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal -Lima-2019.						

Estadística a utilizar

Descriptiva:
Tablas de frecuencias
Gráficos estadísticos
Cálculos estadísticos como rho de Spearman, prueba de normalidad

Fuente: Elaboración propia

Anexo2: Instrumento de recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE EL BENCHMARKING

Estimado colaborador(a), el actual cuestionario solo tiene propósitos académicos, tiene finalidad recolectar datos importantes, este cuestionario es anónimo por ello se le pide amablemente responder con sinceridad, lea detenidamente cada pregunta cada uno cuenta con 5 posibles respuestas. Conteste a las preguntas por favor marcando con una “X”.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores:1: totalmente en desacuerdo, 2:en desacuerdo,3 ni de acuerdo ni en desacuerdo,4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

BENCHMARKING				1	2	3	4	5
Proceso interno	Problemas internos	1	Considera usted que los problemas internos dentro de la Facultad de Tecnología Médica pueden ser manejados por la gestión administrativa?					
	Identificación del departamento modelo	2	Considera usted que si hay identificación del departamento modelo, puede servir este, de referente como estándar mínimo exigido por la SUNEDU?					
	Resultados	3	Está de acuerdo usted con los resultados del proceso de la gestión administrativa que realiza la Facultad de Tecnología Médica?					
		4	Considera usted que los resultados de los procesos de la gestión administrativa deberían compartirse a todas las áreas?					
	Acceso a la información	5	Considera usted que la gestión administrativa ha implementado canales que facilitan acceso a la información?					
	Mejora	6	Considera importante que se debería implementar mejoras en la gestión administrativa?					
Proceso competitivo	Infraestructura	7	¿Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa?					
	Tecnología	8	Cree usted que la tecnología es adecuada para el desarrollo eficiente de los procesos administrativos?					
	Calidad de enseñanza	9	Cree usted que la actividad académica en la facultad cumple con los estándares de calidad de enseñanza exigidos por SUNEDU?					
	Procesos de trabajo	10	Cree usted que los procesos de trabajo que ejecuta el área administrativa cumplen con lo exigido por SUNEDU?					
	Nivel de conocimiento	11	¿Cree usted que el nivel de conocimiento sobre los planes administrativos es el adecuado?					
	Sistemas de información	12	Considera usted que los sistemas de información que presenta la Facultad de					

Proceso Funcional			Tecnología Médica ayudan a la gestión administrativa?					
	Documentación de procesos internos	13	Considera usted que la documentación de procesos internos es viable?					
	Logística	14	Está de acuerdo con el manejo de la logística que realiza la Facultad de tecnología médica?					
	Políticas de gestión	15	¿Cree usted que las políticas de gestión de la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados?					

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTAS ABIERTAS SOBRE EL BECNHMARKING

Problemas internos	Nivel de conocimiento
<p>¿Cuáles fueron las observaciones de SUNEDU para cumplir con el licenciamiento de la UNFV?</p> <p>¿Qué problemas internos tuvo que superar la universidad para cumplir con los requisitos de SUNEDU?</p>	<p>¿Conoce usted la gestión administrativa que realiza la Facultad de Tecnología Médica?</p> <p>¿Comente como se realiza la gestión administrativa que efectúa la Facultad de Tecnología Médica?</p>
<p>Identificación del departamento modelo</p> <p>¿Qué área dentro de la facultad de tecnología médica cumple con los requisitos exigidos por SUNEDU?</p> <p>¿Cree usted que esa área modelo en cuanto a su proceso administrativo se puede tomar como referencia para las demás áreas?</p>	<p>Sistemas de información</p> <p>¿Opina usted que los sistemas de información (sunwebs) que brinda la Facultad de Tecnología Médica le ayudan a la realización de sus actividades?</p>
<p>Mejora</p> <p>¿Cuáles fueron las mejoras que se realizaron para el licenciamiento?</p> <p>¿Cree usted conveniente que se debería seguir implementando mejoras en la gestión administrativa? ¿por qué?</p>	<p>Documentos de procesos internos</p> <p>¿Qué área de la Facultad de tecnología médica de la universidad Federico Villarreal cumple correctamente con la documentación de procesos internos?</p> <p>¿Dentro de la gestión administrativa de la Facultad de Tecnología Médica se realiza de manera correcta la documentación de procesos internos?</p>
<p>Infraestructura</p> <p>¿Opina usted que la universidad en cuanto a su infraestructura debería realizarse mejoras?</p> <p>¿Cree usted que la infraestructura que presenta su oficina de trabajo influye en sus actividades a realizar?</p>	<p>Logística</p> <p>¿Opina usted que los procesos logísticos que desarrolla la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados? ¿Porque?</p>
<p>Tecnología</p> <p>¿Cree usted que la tecnología que presenta la Facultad de tecnología médica le ayuda en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Está de acuerdo con la tecnología actual que presenta la Facultad de Tecnología Médica? ¿Por qué?</p> <p>¿Estaría de acuerdo de que se sigan realizando mejoras en la tecnología que presenta la Facultad de Tecnología Médica? ¿Por qué?</p>	<p>Políticas de gestión</p> <p>¿Qué área de la Facultad de tecnología médica de la universidad Federico Villarreal cumple correctamente con las políticas de gestión?</p> <p>¿Cuáles fueron las políticas de gestión que desempeño esa área o departamento para cumplir con las condiciones básicas de calidad exigidos por sunedu?</p>
<p>Calidad de enseñanza</p> <p>¿Opina usted que el proceso de enseñanza que brinda la Facultad de Tecnología Médica cumple con los estándares de calidad exigidos por SUNEDU? ¿Por qué?</p>	<p>Pregunta opcional del Benchmarking y gestión administrativa</p> <p>¿Según su opinión cree usted que el Benchmarking es importante emplearlo en la gestión administrativa de la Facultad de Tecnología Médica? ¿Porque?</p>
<p>Procesos de trabajo</p> <p>¿En su opinión cree usted que los procesos de trabajo que realiza la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados? ¿Por qué?</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo2: Instrumento de recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador(a), el actual cuestionario solo tiene propósitos académicos, tiene finalidad recolectar datos importantes, este cuestionario es anónimo por ello se le pide amablemente responder con sinceridad, lea detenidamente cada pregunta cada uno cuenta con 5 posibles respuestas. Conteste a las preguntas por favor marcando con una “X”.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores:1: totalmente en desacuerdo, 2:en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo,4:de acuerdo,5: totalmente de acuerdo

Gestión administrativas				1	2	3	4	5
Planeación	Objetivos	16	¿Está de acuerdo usted con los objetivos planteados por la gestión administrativa?					
	Las políticas	17	¿Está de acuerdo usted con las políticas generales que presenta la universidad Federico Villarreal?					
		18	¿Está de acuerdo con las políticas específicas que presenta la Facultad de Tecnología Médica?					
	Los procedimientos	19	¿ Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la Facultad de Tecnología Médica?					
	Programas	20	Cree usted que los programas académicos que presenta la Facultad de Tecnología Médica son adecuados?					
Organización	Departamentación	21	¿Considera usted que la gestión administrativa respeta la departamentalización de la universidad?					
	Autoridad. Responsabilidad	22	¿Cree usted que su jefatura al momento de desarrollar las actividades administrativas muestra autoridad y responsabilidad?					
	Equipos de trabajo	23	¿Cree usted que los equipos de trabajo cumplen con los objetivos propuestos en el proceso administrativo?					
	Eficacia	24	¿Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficacia?					
	Eficiencia	25	¿Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficiencia?					
Dirección	liderazgo	26	¿Cree usted que las autoridades de la Facultad de tecnología médica actúan con liderazgo en cuanto a la gestión administrativa?					
	comunicación	27	¿Cree usted que la gestión administrativa brinda una comunicación clara y precisa de las actividades a sus colaboradores?					
	supervisión	28	¿Cree usted que las autoridades de la universidad presentan plan de supervisión para evaluar la calidad en los procesos administrativos?					
	Motivación	29	¿Cree usted que la gestión administrativa debería propiciar la motivación a sus trabajadores por su buen desempeño?					
	Toma de	30	Considera usted que la toma decisiones debe ser					

	decisiones		oportuno en una gestión administrativa para asumir los retos con responsabilidad?					
		31	Considera usted que a la hora de tomar decisiones las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica asumen con responsabilidad las actividades administrativas a desarrollar?					
Control	Estándares de calidad	32	¿Cree usted que los procesos implementados responden a los estándares de calidad propuestos por SUNEDU?					
	Medición de resultados	33	¿Cree usted que la medición de los resultados de los procesos administrativos es correcto?					
	Valor resultados	34	¿Cree usted que el valor de los resultados son importantes en el proceso administrativo?					
	Comparación del desempeño	35	Periódicamente los resultados cumplen con los estándares de calidad					

Fuente: Elaboración propia

PREGUNTAS ABIERTAS SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Objetivos	Estándares de calidad
<p>¿Está de acuerdo con los objetivos que desea alcanzar las autoridades directivas de la facultad de tecnología de la universidad Federico Villarreal?</p> <p style="text-align: center;">Equipos de trabajo</p> <p>¿Los equipos de trabajo alcanzan los objetivos propuestos por la gestión administrativa?</p> <p>¿Los equipos de trabajo siguen las políticas de la gestión administrativa?</p> <p style="text-align: center;">Eficiencia</p> <p>¿Cree usted que las autoridades directivas están cumpliendo con los objetivos planteados con el menor recurso empleado?</p> <p style="text-align: center;">Departamentalización</p> <p>Cree usted que está bien departamentalizado la Facultad de Tecnología Médica?</p> <p style="text-align: center;">Comunicación</p> <p>¿Según su opinión la gestión administrativa brinda una comunicación adecuada a los colaboradores y estudiantes?</p> <p>Opina usted que la comunicación que presenta las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica son asertivas?</p> <p style="text-align: center;">Supervisión</p> <p>¿Con que frecuencia las autoridades directivas de la universidad Federico Villarreal supervisan todas las actividades?</p>	<p>¿Se ha impartido sugerencias de estándares de calidad por parte de la SUNEDU?</p> <p>¿Cree usted que la facultad cumple con los estándares de calidad establecidos por la SUNEDU?</p> <p style="text-align: center;">Comparación de desempeño</p> <p>Cree usted que se están alcanzando los resultados esperados?</p> <p style="text-align: center;">Motivación</p> <p>Se siente motivado a realizar su trabajo en la gestión administrativa?</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo3: Matriz de Operacionalización

Título: Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019

variables	definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	ítems	instrumento	niveles	Escala de medición						
Benchmarking	Amaya,M(2018) nos señala que el Benchmarking es una herramienta de gestión que evalúa los procesos de manera continua y sistemática las actividades de trabajo o funciones esenciales de las empresas líderes en el sector a través de la comparación y medición de sus procesos con el propósito de realizar mejoras en la empresa que se va aplicar ,este proceso pueden ser de tres tipos tanto interno, competitivo o funcional. (p.23).	Se elaborara una encuestá a través de un cuestionario con 15 ítems para medir las siguientes dimensiones, Proceso interno, proceso competitivo, proceso funcional	Proceso interno	Problemas internos	1	cuestionario	a) totalment e en desacuerd o	Ordinal						
				Identificación del departamento modelo	2									
				Resultados	3-4									
			Proceso competitivo	Acceso a la información	5									
				Mejora	6									
				Infraestructura	7									
			Proceso funcional	Tecnología	8									
				Calidad de enseñanza	9									
				Procesos de trabajo	10									
				Nivel de conocimiento	11									
				Sistemas de información	12									
			Planeación	Luna (2014) nos señala que la gestión administrativa es el grupo de acciones que desempeña el administrador por medio de las etapas del desarrollo administrativo que son: la planeación, organización, dirección y control con el fin de conseguir los objetivos establecidos. (p.3).	Se elaborara una encuestá a través de un cuestionario con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones, Planeación, Organización, Dirección, Control.				Organización	Documentación de proceso internos	13	cuestionario	b) en desacuerd o	Ordinal
										Logística	14			
									Dirección	Políticas de gestión	15			
										Objetivos	16			
Las políticas	17-18													
Los procedimientos	19													
Programas	20													
Departamentalización	21													
Autoridad-responsabilidad	22													
Equipos de trabajo	23													
Control	Eficacia	24												
	Eficiencia	25												
	Liderazgo	26												
	Comunicación	27												
	Supervisión	28												
	Motivación	29												
	Toma de decisiones	30,31												
Estándares de calidad	32													
Medición de resultados	33													
Valorara resultados	34													
Comparación del desempeño	35													

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta): Karina Fiorella. Hurtado Ponce

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Estimado Dr. Iván Ricardo Barreto Bardales

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en mi proyecto de investigación cuyo título es: "Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019" para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente documentación lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiriera como debe mejorarse., Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Br. Karina Hurtado Ponce

73128030

D.N.I

Firma

Apellidos y nombre: Dr. Iván Ricardo Barreto Bardales

07873699

D.N.I

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / items	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1: Proceso Interno										
1	Considera usted que los problemas internos dentro de la Facultad de Tecnología Médica pueden ser manejados por la gestión administrativa?	a) totalmente de acuerdo b) de acuerdo c) ni de acuerdo ni en desacuerdo d) en desacuerdo e) totalmente en desacuerdo	X		X		X			
2	Considera usted que si hay identificación del departamento modelo, puede servir este, de referente como estándar mínimo exigido por la SUNEDU?		X		X		X			
3	Está de acuerdo usted con los resultados del proceso de la gestión administrativa que realiza la Facultad de Tecnología Médica?		X		X		X			
4	Considera usted que los resultados de los procesos de la gestión administrativa deberían compartirse a todas las áreas?		X		X		X			
5	Considera usted que la gestión administrativa ha implementado canales que facilitan acceso a la información?		X		X		X			
6	Considera importante que se debería implementar mejoras en la gestión administrativa?		X		X		X			
DIMENSIÓN 2: Proceso competitivo										
6	¿Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa?		Si	No	Si	No	Si	No		
7	Cree usted que la tecnología es adecuada para el desarrollo eficiente de los procesos administrativos?		X		X		X			
8	Cree usted que la actividad académica en la facultad cumple con los estándares de calidad de enseñanza exigidos por SUNEDU?		X		X		X			
9	Cree usted que los procesos de trabajo que ejecuta el área administrativa cumplen con lo exigido por SUNEDU?		X		X		X			
10	¿Cree usted que el nivel de conocimiento sobre los planes administrativos es el adecuado?		X		X		X			
11	¿Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa?		X		X		X			
DIMENSIÓN 3: Proceso funcional										
12	Considera usted que los sistemas de información que presenta la Facultad de Tecnología Médica ayudan a la gestión administrativa.		X		X		X			
13	Considera usted que la documentación de procesos internos es viable	X		X		X				
14	Esta de acuerdo con el manejo de la logística que realiza la Facultad de tecnología médica	X		X		X				
15	Cree usted que las políticas de gestión de la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES **DNI:** 07873699

Especialidad del validador: ECONOMISTA, MAGISTER EN EDUCACION, DOCTOR EN EDUCACION, CATEDRATICO DE POSTGRADO.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: 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 JUNIO del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES/Items	Escala	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación								
1	Está de acuerdo usted con los objetivos planteados por la gestión administrativa		X		X		X		
2	Está de acuerdo usted con las políticas generales que presenta la universidad Federico Villarreal		X		X		X		
3	Está de acuerdo con las políticas específicas que presenta la Facultad de Tecnología Médica		X		X		X		
4	Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la Facultad de Tecnología Médica		X		X		X		
5	Cree usted que los programas académicos que presenta la Facultad de Tecnología Médica son adecuados		X		X		X		
	Dimensión 2: Organización								
6	Considera usted que la gestión administrativa respeta la departamentalización de la universidad		X		X		X		
7	Cree usted que su jefatura al momento de desarrollar las actividades administrativas muestra autoridad y responsabilidad		X		X		X		
8	Cree usted que los equipos de trabajo cumplen con los objetivos propuestos en el proceso administrativo?		X		X		X		
9	Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficacia	a) totalmente de acuerdo	X		X		X		
10	Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficiencia	b) de acuerdo	X		X		X		
	Dimensión 3: Dirección	c) ni de acuerdo ni en desacuerdo							
11	Cree usted que las autoridades de la Facultad de tecnología médica actúan con liderazgo en cuanto a la gestión administrativa	d) en desacuerdo	X		X		X		
12	Cree usted que la gestión administrativa brinda una comunicación clara y precisa de las actividades a sus colaboradores	e) totalmente en desacuerdo	X		X		X		
13	Cree usted que las autoridades de la universidad presentan plan de supervisión para evaluar la calidad en los procesos administrativos		X		X		X		
14	Cree usted que la gestión administrativa debería propiciar la motivación a sus trabajadores por su buen desempeño		X		X		X		
15	Considera usted que la toma de decisiones debe ser oportuno en una gestión administrativa para asumir los retos con responsabilidad		X		X		X		
16	Considera usted que a la hora de tomar decisiones las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica asumen con responsabilidad las actividades administrativas a desarrollar		X		X		X		
	Dimensión 4: Control								
17	Cree usted que los procesos implementados responden a los estándares de calidad propuestos por SUNEDU		X		X		X		
18	Cree usted que la medición de los resultados de los procesos administrativos es correcto		X		X		X		
19	Cree usted que el valor de los resultados son importantes en el proceso administrativo		X		X		X		
20	Periódicamente los resultados cumplen con los estándares de calidad		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES **DNI:** 07873699

Especialidad del validador: ECONOMISTA, MAGISTER EN EDUCACION, DOCTOR EN EDUCACION, CATEDRATICO DE POSTGRADO

- ***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ***Claridad:** 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 JUNIO del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta): Karina Fiorella Hurtado Ponce

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Estimado Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en mi proyecto de investigación cuyo título es: "Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019" para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente documentación lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiriera como debe mejorarse., Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Br. Karina Hurtado Ponce

73128030

D.N.I



Firma

Apellidos y nombre: Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

09870134

D.N.I

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / Items	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1: Proceso Interno										
1	Considera usted que los problemas internos dentro de la Facultad de Tecnología Médica pueden ser manejados por la gestión administrativa	a) totalmente de acuerdo b) de acuerdo c) ni de acuerdo ni en desacuerdo d) en desacuerdo e) totalmente en desacuerdo	X		X		X			
2	Considera usted que si hay identificación del departamento modelo, puede servir este, de referente como estándar mínimo exigido por la SUNEDU		X		X		X			
3	Está de acuerdo usted con los resultados del proceso de la gestión administrativa que realiza la Facultad de Tecnología Médica		X		X		X			
4	Considera usted que los resultados de los procesos de la gestión administrativa deberían compartirse a todas las áreas		X		X		X			
5	Considera usted que la gestión administrativa ha implementado canales que facilitan acceso a la información		X		X		X			
6	Considera importante que se debería implementar mejoras en la gestión administrativa		X		X		X			
DIMENSIÓN 2: Proceso competitivo										
7	Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa		Si	No	Si	No	Si	No		
7	Cree usted que la tecnología es adecuada para el desarrollo eficiente de los procesos administrativos		X		X		X			
8	Cree usted que la actividad académica en la facultad cumple con los estándares de calidad de enseñanza exigidos por SUNEDU		X		X		X			
9	Cree usted que los procesos de trabajo que ejecuta el área administrativa cumplen con lo exigido por SUNEDU		X		X		X			
10	Cree usted que el nivel de conocimiento sobre los planes administrativos es el adecuado	X		X		X				
11	¿Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa?	X		X						
DIMENSIÓN 3: Proceso funcional										
12	Considera usted que los sistemas de información que presenta la Facultad de Tecnología Médica ayudan a la gestión administrativa	X		X		X				
13	Considera usted que la documentación de procesos internos es viable	X		X		X				
14	Está de acuerdo con el manejo de la logística que realiza la Facultad de tecnología médica	X		X		X				
15	Cree usted que las políticas de gestión de la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados	X		X		X				

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: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134

Especialidad del validador: MG.EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA-TEMATICO

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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 Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES/Items	Escala	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación								
1	Está de acuerdo usted con los objetivos planteados por la gestión administrativa								
2	Está de acuerdo usted con las políticas generales que presenta la universidad Federico Villarreal								
3	Está de acuerdo con las políticas específicas que presenta la Facultad de Tecnología Médica								
4	Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la Facultad de Tecnología Médica								
5	Cree usted que los programas académicos que presenta la Facultad de Tecnología Médica son adecuados								
	Dimensión 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la gestión administrativa respeta la departamentalización de la universidad								
7	Cree usted que su jefatura al momento de desarrollar las actividades administrativas muestra autoridad y responsabilidad								
8	Cree usted que los equipos de trabajo cumplen con los objetivos propuestos en el proceso administrativo?								
9	Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficacia	a)							
10	Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficiencia	b) c)							
	Dimensión 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que las autoridades de la Facultad de tecnología médica actúan con liderazgo en cuanto a la gestión administrativa	d)							
11	Cree usted que la gestión administrativa brinda una comunicación clara y precisa de las actividades a sus colaboradores	e)							
12	Cree usted que las autoridades de la universidad presentan plan de supervisión para evaluar la calidad en los procesos administrativos								
13	Cree usted que la gestión administrativa debería propiciar la motivación a sus trabajadores por su buen desempeño								
14	Considera usted que la toma de decisiones debe ser oportuna en una gestión administrativa para asumir los retos con responsabilidad								
15	Considera usted que a la hora de tomar decisiones las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica asumen con responsabilidad las actividades administrativas a desarrollar								
	Dimensión 4: Control								
16	Cree usted que los procesos implementados responden a los estándares de calidad propuestos por SUNEDEL								
17	Cree usted que la medición de los resultados de los procesos administrativos es correcta								
18	Cree usted que el valor de los resultados son importantes en el proceso administrativo								
19	Periódicamente los resultados cumplen con los estándares de calidad								

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: **ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO** DNI: **09870134**

Especialidad del validador: **MG.EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA-TEMATICO**

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 Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(jta): Mg. Oscar Chicchon Mednoza

Presente

Asunto: **VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS de la UCV, en la sede de los olivos, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Benchmarking y Gestion Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal-Lima-2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Br. Karina Fiorella Hurtado Ponce |

D.N.I: 73128030

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Proceso Interno								
1	Considera usted que los problemas internos dentro de la Facultad de Tecnología Médica pueden ser manejados por la gestión administrativa?		X						
2	Considera usted que si hay identificación del departamento modelo, puede servir este, de referente como estándar mínimo exigido por la SUNEDU?		X						
3	Está de acuerdo usted con los resultados del proceso de la gestión administrativa que realiza la Facultad de Tecnología Médica?		X						
4	Considera usted que los resultados de los procesos de la gestión administrativa deberían compartirse a todas las áreas?		X						
5	Considera usted que la gestión administrativa ha implementado canales que facilitan acceso a la información?		X						
6	Considera importante que se debería implementar mejoras en la gestión administrativa?	a) totalmente de acuerdo	X						
	DIMENSION 2: Proceso competitivo	b) de acuerdo							
7	Cree usted que la infraestructura tiene relación con la gestión administrativa?	c) ni de acuerdo ni en desacuerdo	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que la tecnología es adecuada para el desarrollo eficiente de los procesos administrativos?		X						
9	Cree usted que la actividad académica en la facultad cumple con los estándares de calidad de enseñanza exigidos por SUNEDU?	d) en desacuerdo	X						
10	Cree usted que los procesos de trabajo que ejecuta el área administrativa cumplen con lo exigido por SUNEDU?	e) totalmente en desacuerdo	X						
11	Cree usted que el nivel de conocimiento sobre los planes administrativos es el adecuado?		x						
	DIMENSION 3: Proceso funcional		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que los sistemas de información que presenta la Facultad de Tecnología Médica ayudan a la gestión administrativa?		X						
13	Considera usted que la documentación de procesos internos es viable?		X						
14	Esta de acuerdo con el manejo de la logística que realiza la Facultad de tecnología médica?		X						
15	Cree usted que las políticas de gestión de la Facultad de Tecnología Médica son los adecuados?		X						

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: Oscar Chicchón Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador: ADMINISTRACION Y FINANZAS

29 de Julio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el 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.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES/ítems	Escala	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planeación								
1	¿Está de acuerdo usted con los objetivos planteados por la gestion administrativa?		X						
2	¿Está de acuerdo usted con las políticas generales que presenta la universidad Federico Villarreal?		X						
3	¿Está de acuerdo con las políticas específicas que presenta la Facultad de Tecnología Médica?		X						
4	¿Está de acuerdo usted con los procedimientos administrativos de la Facultad de Tecnología Médica?		X						
5	Cree usted que los programas académicos que presenta la Facultad de Tecnología Médica son adecuados?		X						
	Dimensión 2: Organización								
6	¿Considera usted que la gestion administrativa respeta la departamentalización de la universidad?		X						
7	¿Cree usted que su jefatura al momento de desarrollar las actividades administrativas muestra autoridad y responsabilidad?		X						
8	¿Cree usted que los equipos de trabajo cumplen con los objetivos propuestos en el proceso administrativo?	a)	X						
9	¿Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficacia?	b)	X						
10	¿Cree usted que los procesos administrativos efectuados por las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica muestran eficiencia?	c)	X						
	Dimensión 3: Dirección								
11	¿Cree usted que las autoridades de la Facultad de tecnología médica actúan con liderazgo en cuanto a la gestion administrativa?	d)	X						
12	¿Cree usted que la gestion administrativa brinda una comunicación clara y precisa de las actividades a sus colaboradores?	e)	X						
13	¿Cree usted que las autoridades de la universidad presentan plan de supervisión para evaluar la calidad en los procesos administrativos?		X						
14	¿Cree usted que la gestión administrativa debería propiciar la motivación a sus trabajadores por su buen desempeño?		X						
15	Considera usted que la toma decisiones debe ser oportuno en una gestión administrativa para asumir los retos con responsabilidad?		X						
16	Considera usted que a la hora de tomar decisiones las autoridades de la Facultad de Tecnología Médica asumen con responsabilidad las actividades administrativas a desarrollar?		X						
	Dimensión 4: Control								
17	¿Cree usted que los procesos implementados responden a los estándares de calidad propuestos por SUNEDU?		X						
18	¿Cree usted que la medición de los resultados de los procesos administrativos es correcto?		X						
19	¿Cree usted que el valor de los resultados son importantes en el proceso administrativo?		X						
20	Periódicamente los resultados cumplen con los estándares de calidad		x						

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: Oscar Chicchón Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador: ADMINISTRACION Y FINANZAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el 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.

29 de Julio del 2020

Firma del Experto Informante.

VALIDACION JUICIO DE EXPERTOS ▶ Recibidos x



oscar guillermo chicchon mendoza

para mí ▾

mié., 29 jul. 20:29 (hace 4 días)

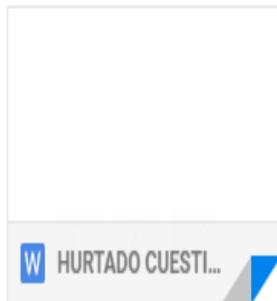


Se ha revisado el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIO) y este reúne las condiciones mínimas, por tanto, ES APLICABLE.

Saludos

...

[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)



Anexo5: Evidencia de cuestionario en la red

Sección 1 de 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019.
Investigadora: Karina Fiorella Hurtado Ponce

Le invito a participar en una investigación cuyo objetivo general es: Determinar como el benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú ,2019. Esta investigación está a cargo de Karina Fiorella Hurtado Ponce estudiante de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en administración de negocios-MBA, Universidad Cesar Vallejo.

- Justificación del Estudio: mejorar las deficiencias que presenta la facultad de tecnología médica en la universidad nacional Federico Villarreal en relación a la gestión administrativa a través de la aplicación del benchmarking para así poder brindar un buen servicio de enseñanza de calidad.
- Ambiente del estudio: si decide participar, le invito a desarrollar la encuesta sobre unas de sus características ya sean físicas. Ideas, practicas o creencias, no tiene que responder a las preguntas que lo hagan considerar incomodo(a).
- Riesgos y Molestias: La presente investigación no prevee de ningún riesgo o molestia más que el tiempo de participación, no contesta ninguna pregunta si no se siente cómodo con cualquier pregunta.
- Confidencialidad: Toda la información conseguida con relación con esta investigación será confidencial y sólo será mostrada con su autorización. Con la firma de este documento da su aceptación para participar en este estudio. Solo la investigadora tendrá acceso de esta presente investigación, ninguna información que lo comprometa a usted y su familia será mostrada o publicada, los resultados proporcionados en esta investigación se le será otorgado si usted desea.
- Otra información: sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación si esta dispuesto a participar, si usted se siente incómodo(a) , si tiene alguna consulta por favor no dude en hacérmela saber, estare dispuesta a responder todas sus inquietudes y/o comentarios.

¿Desea participar en esta investigación? *

si

no

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSebOIYrHWKipyhSalTk6gTcqmv2Ta5QQG7eH6iQ_HH2_CL_WQ/viewform

Prueba piloto

de pregunta	BENCHMARKING															GESTION ADMINISTRATIVA																					
	PROCESO INTERNO					PROCESO COMPETITIVO					PROCESO FUNCIONAL					PLANEACION					ORGANIZACION					DIRECCION					CONTROL						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
6	5	4	3	2	2	5	4	3	2	5	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	2	3	4	5	2	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
32	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	5	5	4	5	3	2	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	2	5	3	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	4	2	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4	2	5	2	5	2	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
37	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	2	1	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	1	4	1	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	1	3	2	4	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	5	4	5	4	5	1	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	5	5	4	5	3	2	1	3	3	3	3	1	4	1	3	5	2	4	3	1	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	1	5	2	5	2	5	2	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	2	5	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	5	2	2	2	2	2	3	3	5	3	2	1	1	3	4	5	2	3	2	5	5	5	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
47	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	1	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	1	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	5	4	5	4	5	2	2	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	

Prueba piloto

base de datos 07.07.2020.4.1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 53 de 53 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2
6	5	4	3	2	2	5	4	3	2	5	5	4	3	2	1	5	4	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	2	3	4	5	2	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Anexo 7: Base de datos para el resultado

base de datos 07.07.2020.4.1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	Está de acuerd...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	Considera impo...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	Cree usted que...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	Cree usted que...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	Esta de acuerd...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0	¿ Está de acue...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0	¿ Está de acue...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0	Cree usted que...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Numérico	8	0	¿Cree usted q...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p24	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p25	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	p26	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	p27	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	p28	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	p29	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	p30	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	p31	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	p25	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	p26	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	p27	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	p28	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	p29	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	p30	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	p31	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	p32	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	p33	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	p34	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	p35	Numérico	8	0	Periódicamente...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	dim1_proce...	Numérico	8	0	proceso_interno	Ninguna	Ninguna	22	Derecha	Escala	Entrada
37	dim2_proce...	Numérico	8	0	proceso_comp...	Ninguna	Ninguna	26	Derecha	Escala	Entrada
38	dim3_proce...	Numérico	8	0	proceso_funcio...	Ninguna	Ninguna	24	Derecha	Escala	Entrada
39	var1_Bench...	Numérico	8	0	Benchmarking_	Ninguna	Ninguna	21	Derecha	Escala	Entrada
40	dim4_plane...	Numérico	8	0	planeacion	Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
41	dim5_organ...	Numérico	8	0	organizacion	Ninguna	Ninguna	19	Derecha	Escala	Entrada
42	dim6_Direc...	Numérico	8	0	Direccion	Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
43	dim7_Control	Numérico	8	0	Control	Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Escala	Entrada
44	var2_gestio...	Numérico	8	0	gestion_admini...	Ninguna	Ninguna	29	Derecha	Escala	Entrada
45	proceso_int...	Numérico	5	0	proceso_intern...	{1, Nivel baj...	Ninguna	26	Derecha	Ordinal	Entrada
46	proceso_co...	Numérico	5	0	proceso_comp...	{1, Nivel baj...	Ninguna	30	Derecha	Ordinal	Entrada
47	proceso_fun...	Numérico	5	0	proceso_funcio...	{1, Nivel baj...	Ninguna	28	Derecha	Ordinal	Entrada
48	Benchmarki...	Numérico	5	0	Benchmarking_...	{1, Nivel baj...	Ninguna	23	Derecha	Ordinal	Entrada
49	planeacion_...	Numérico	5	0	planeacion (agr...	{1, Nivel baj...	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada
50	organizacio...	Numérico	5	0	organizacion (a...	{1, Nivel baj...	Ninguna	23	Derecha	Ordinal	Entrada
51	Direccion_a...	Numérico	5	0	Direccion (agru...	{1, Nivel baj...	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
52	control_agru...	Numérico	5	0	Control (agrupa...	{1, Nivel baj...	Ninguna	18	Derecha	Ordinal	Entrada
53	gestion_ad...	Numérico	5	0	gestion_admini...	{1, Nivel baj...	Ninguna	33	Derecha	Ordinal	Entrada
54											
55											

1

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8: Análisis descriptivos de las dimensiones del Benchmarking

Análisis descriptivos de la dimensión Proceso Interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	4	4,6	4,6
	Nivel medio	12	13,8	18,4
	Nivel alto	71	81,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0

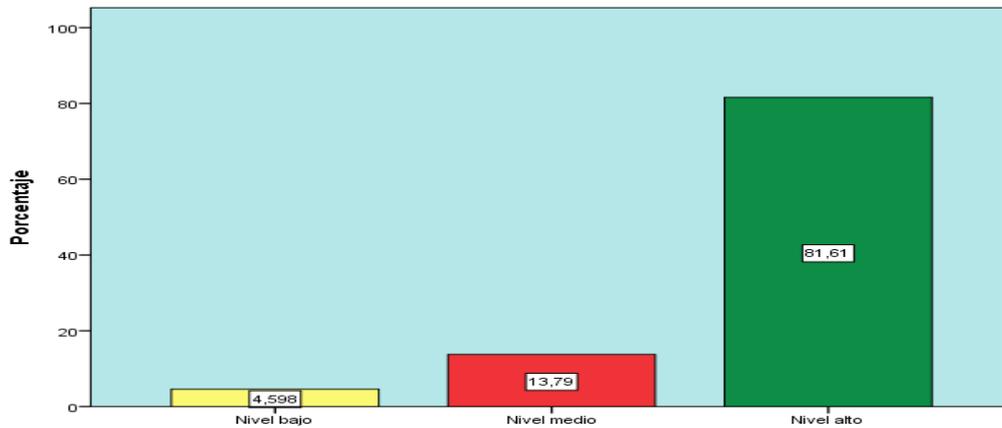


Figura 2. Nivel de la dimensión proceso interno

En la figura N°2 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto a la aplicación del proceso interno, el 81,61% constituye un nivel alto, el 13,79% constituye un nivel medio y el 4,598% constituye un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Análisis descriptivos de la dimensión proceso competitivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	3	3,4	3,4
	Nivel medio	46	52,9	56,3
	Nivel alto	38	43,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0

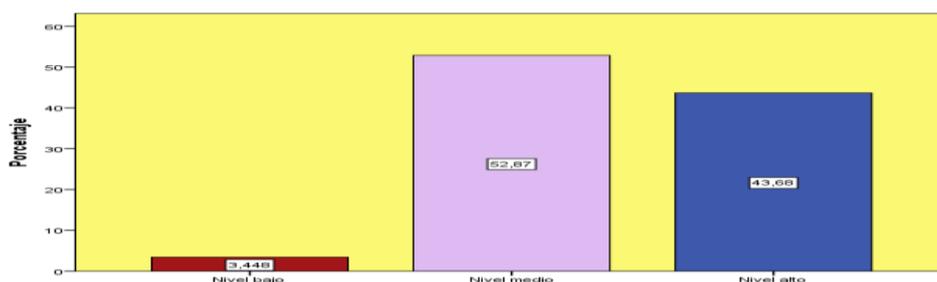


Figura 3. Nivel de la dimensión proceso competitivo

En la figura N°3 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto a la aplicación del proceso competitivo, el 43.68% constituye un nivel alto, el 52.87% constituye un nivel medio y el 3.448% constituye un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Análisis descriptivos de la dimensión proceso funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	1	1,1	1,1	1,1
Válidos Nivel medio	40	46,0	46,0	47,1
Válidos Nivel alto	46	52,9	52,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

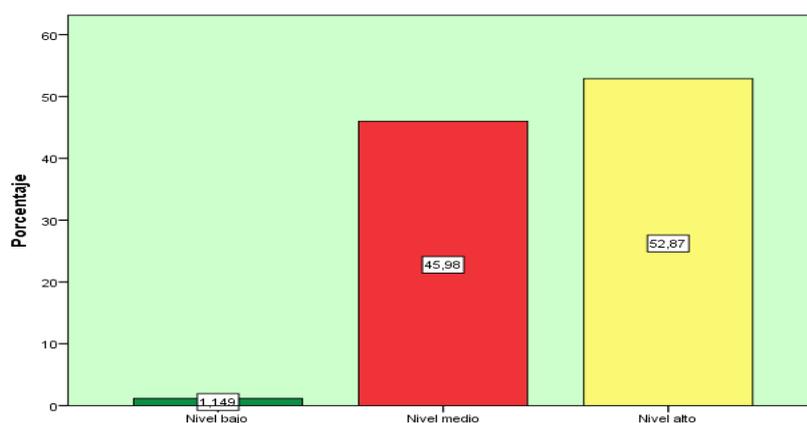


Figura 4. Nivel de la dimensión proceso funcional

En la figura N°4 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto a la aplicación del proceso competitivo, el 52.87% constituye un nivel alto, el 45.98% constituye un nivel medio y el 1.149% constituye un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Anexo 9: Análisis de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Análisis de la dimensión planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	1	1,1	1,1	1,1
Nivel medio	35	40,2	40,2	41,4
Nivel alto	51	58,6	58,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

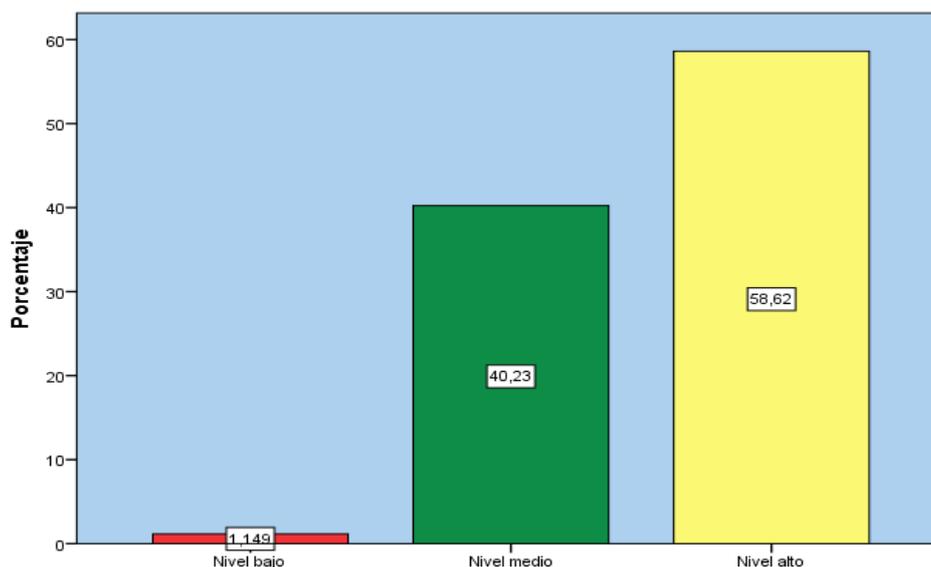


Figura 6. Nivel de la dimensión planeación

En la figura N°6 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto al conocimiento y todo lo que se tiene que ver con la gestión administrativa de acuerdo a la planeación, el 58,62% de los encuestados mencionan que tiene un nivel alto, mientras que el 40,23% menciona que tiene un nivel medio y por último el 1,149% menciona que presenta un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Análisis descriptivos de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	1	1,1	1,1	1,1
Nivel medio	16	18,4	18,4	19,5
Nivel alto	70	80,5	80,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

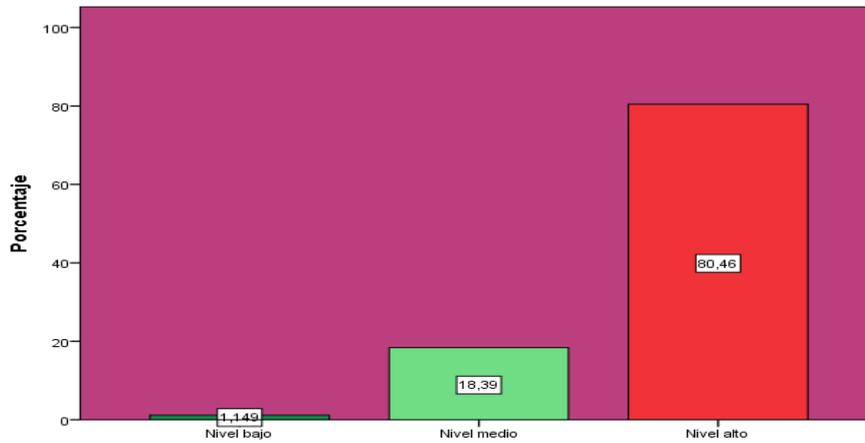


Figura 7. Nivel de la dimension organización

En la figura N°7 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto al conocimiento y todo lo que se tiene que ver con la gestión administrativa con referente a la organizaciones 80.46% de los encuestados mencionan que tiene un nivel alto, mientras que el 18.39% menciona que tiene un nivel medio y por último el 1,149% menciona que presenta un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Análisis descriptivos de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel bajo	1	1,1	1,1
	Nivel medio	14	16,1	17,2
	Nivel alto	72	82,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0

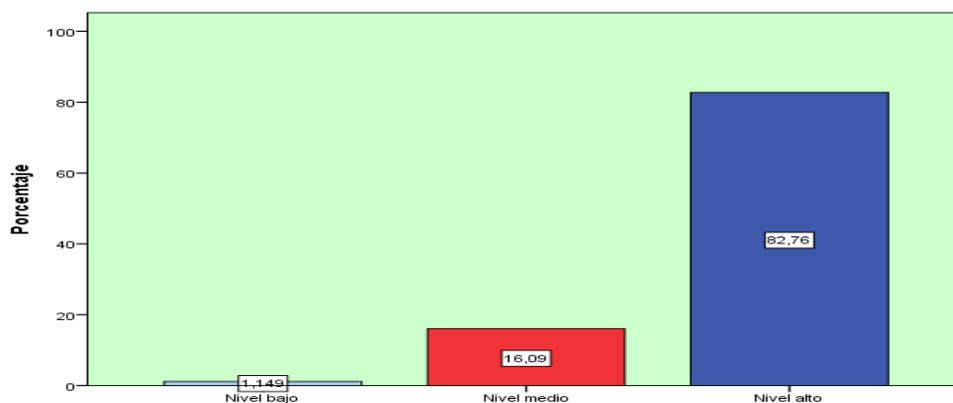


Figura 8. Nivel de la dimension direcccion

En la figura N°8 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto al conocimiento y todo lo que se tiene que ver con la gestión administrativa con respecto a la dirección, el 82.76% de los encuestados mencionan que tiene un nivel alto,

mientras que el 16,09% menciona que tiene un nivel medio y por último el 1.149% menciona que presenta un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Análisis descriptivos de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Nivel bajo	7	8,0	8,0	8,0
Nivel medio	9	10,3	10,3	18,4
Nivel alto	71	81,6	81,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

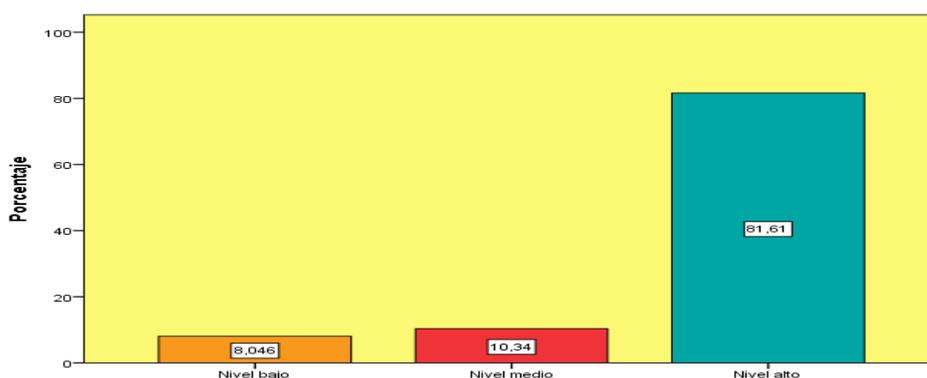


Figura 9. Nivel de la dimension control

En la figura N°9 podemos observar que en la facultad de tecnología médica sobre en cuanto al conocimiento y todo lo que se tiene que ver con la gestión administrativa, el 81,61% de los encuestados mencionan que tiene un nivel alto, mientras que el 10,34% menciona que tiene un nivel medio y por último el 8,046% menciona que presenta un nivel bajo de acuerdo a los trabajadores administrativos de la facultad de tecnología médica de la UNFV.

Anexo 10: Carta de autorización



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Facultad de Tecnología Médica

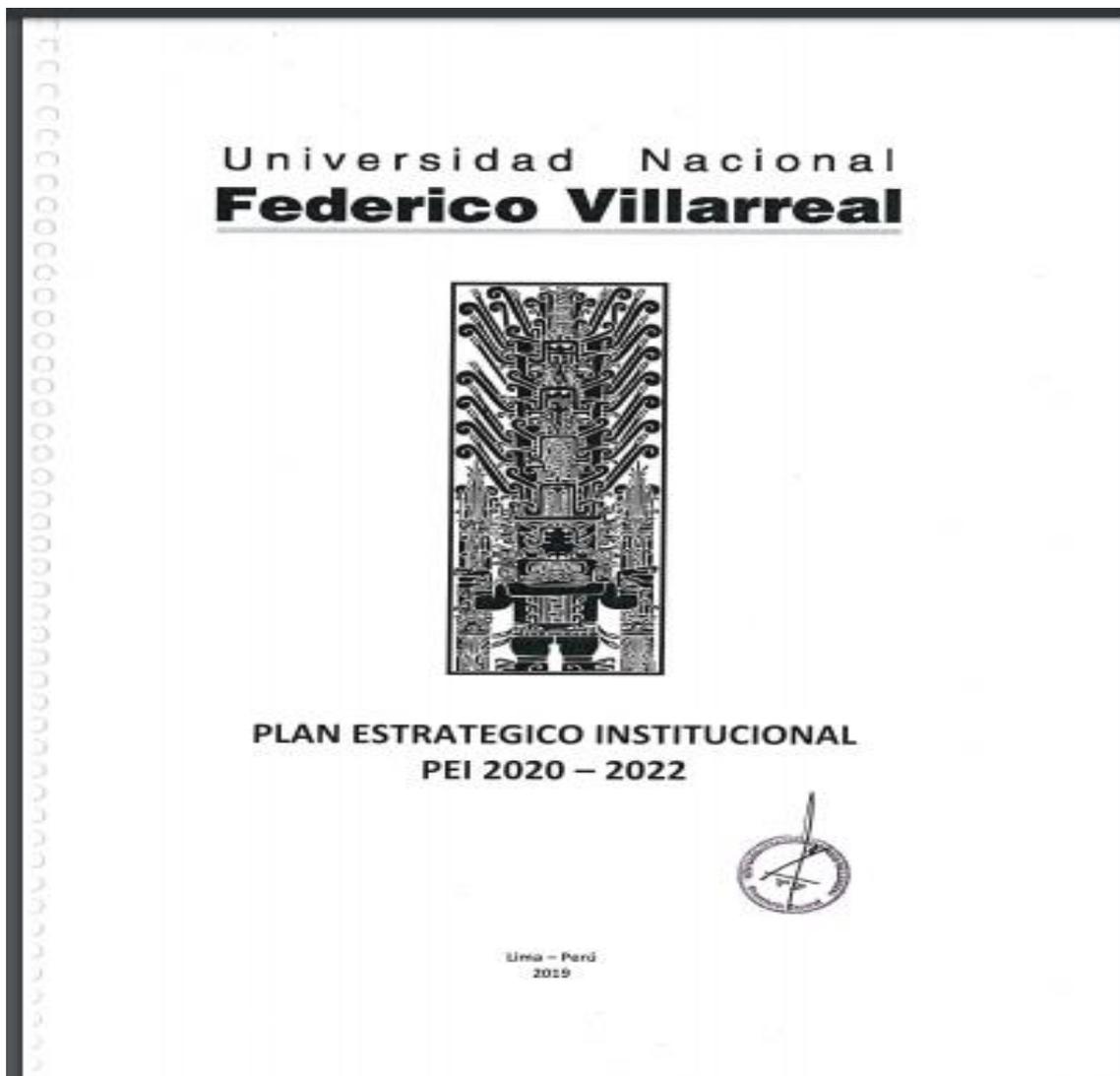
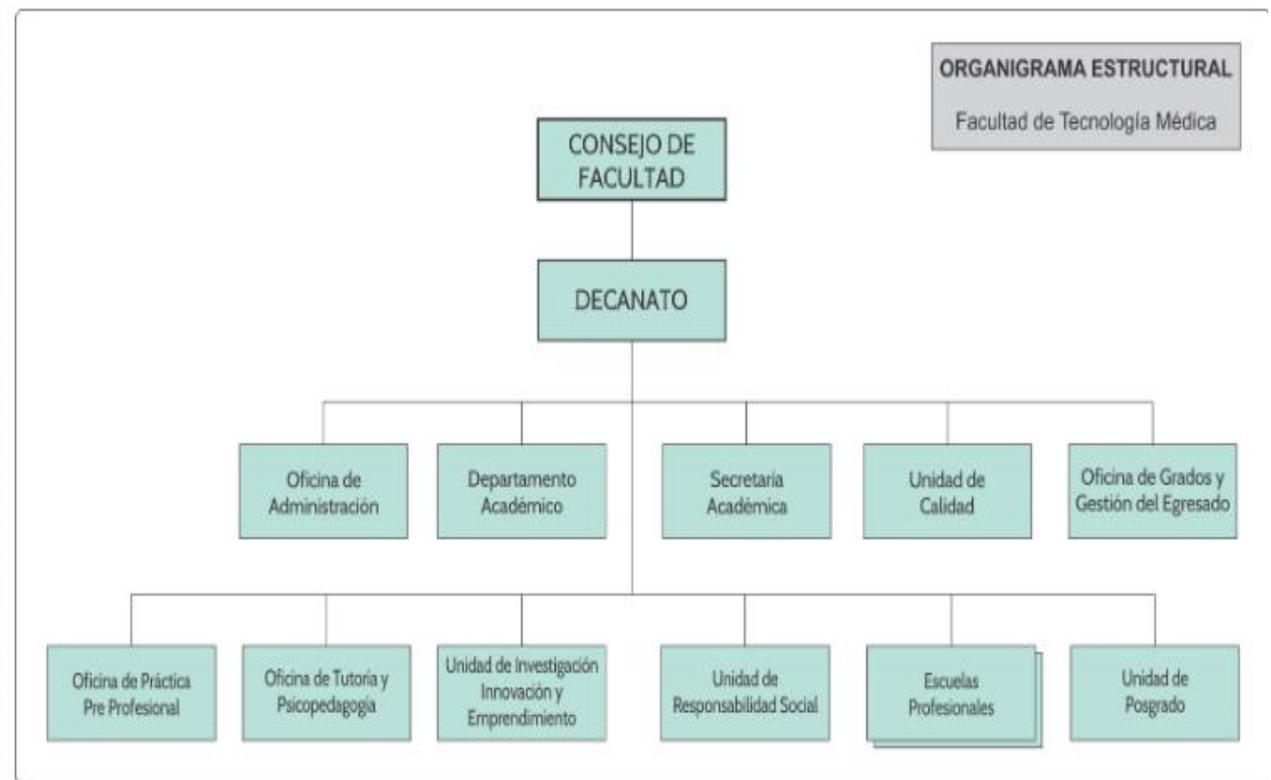
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

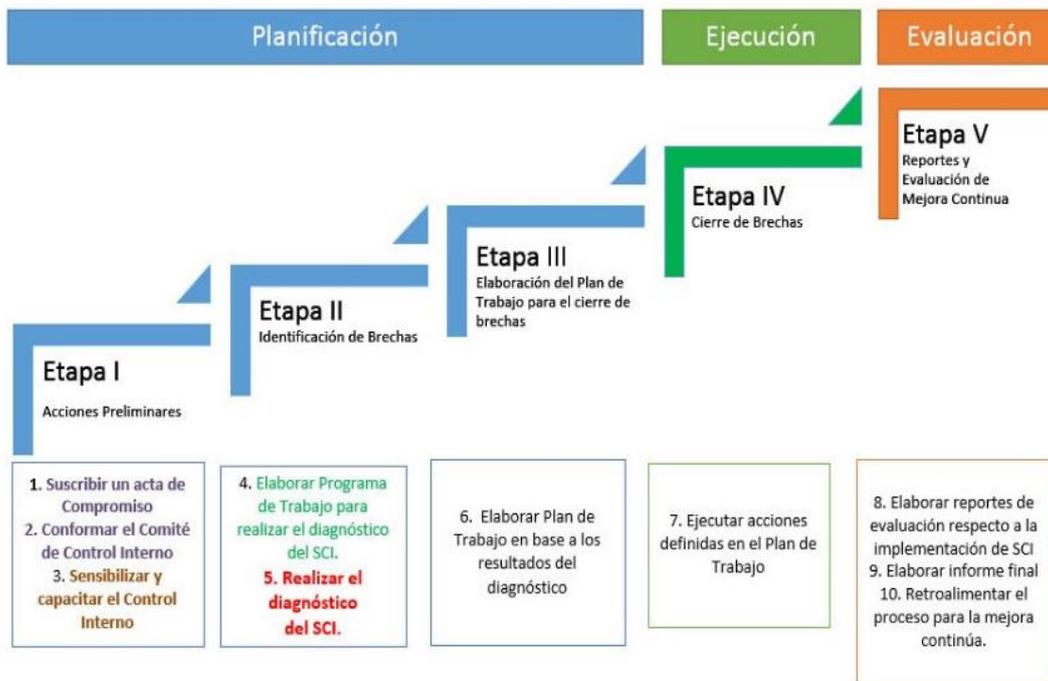
AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

Se hace de conocimiento a los señores de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo campus Lima Norte que la Licenciada Karina Fiorella Hurtado Ponce estudiante de la Maestría en administración de negocios-MBA recurrió a nuestra casa de estudios superiores el año 2019 comunicándonos el permiso para la realización de su proyecto que lleva por título "Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019" la cual fue aceptado y autorizado para efectuarlo y que se trasmite en este documento con el fin netamente académico para la obtención de su Grado de Maestra en Administración de Negocios, por lo que se le brindara las facilidades que se permitan mediante esta situación, Atentamente.

.....
Dira. Carolina Poma
Directora del Departamento Académico de la
Facultad de Tecnología Médica de la UNFV

Anexo 11: Documentación complementaria





Gen.	Rubro	Presupuesto transferido	Presupuesto Ejecutado	Saldo No Ejecutado	% de Ejecución
2.3	Servicios de Mantenimiento de Infraestructura física	2,678,759.00	2,622,667.00	56,092.00	97.9%
2.3	Consultoría	80,392.00	79,000.00	1,392.00	98.3%
2.3	Bienes	72,302.00	69,643.00	2,659.00	96.3%
2.6	Activos No financieros (Equipos)	8,441,971.00	8,203,963.00	238,008.00	97.2%
Totales:		11,273,424.00	10,975,273.00	298,151.00	97.4%

Fuente: Reporte SIAF al 31.12.2018

Tabla 1: Distribución presupuestal.

Actividad	Descripción	Importe S/
1	Mejoramiento y equipamiento de salas de profesores de las 18 facultades.	863,918.28
2	Equipamiento de laboratorios de facultades.	4'368,877.42
3	Mejoramiento del sistema eléctrico de la SL07.	310,000.00
4	Mejoramiento del sistema data cableado estructurado de la SL07.	287,000.00
5	Servicio de consultoría para el estudio del sistema eléctrico de la SL01.	79,000.00
6	Mejoramiento del sistema eléctrico de la Facultad de Tecnología Médica de la SL10.	63,602.00
7	Mejoramiento del sistema eléctrico de la Facultad de Medicina "Hipólito Unanue" de la SL10.	57,966.00
8	Mejoramiento de sub estaciones eléctricas de la SL10.	20,580.00
10	Mejoramiento del sistema eléctrico de la SL03.	76,000.00
11	Mejoramiento del auditorio de la SL03.	272,849.49
12	Mejoramiento del auditorio de la Facultad de Tecnología Médica de la SL10.	28,999.75
13	Acondicionamiento de baños pabellón "A" de la SL01.	99,000.00
14	Acondicionamiento de baños pabellón "B", Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la SL04	32,100.95
15	Remodelación de servicios móviles de atención de salud en los diferentes locales.	261,003.66
16	Adquisición de servidores para los sistemas de información.	625,560.00
17	Equipamiento de laboratorios de facultades (parte 2).	1'213,403.13
18	Gestión de saldos.	891,942.56
19	Adquisición de equipos para laboratorios y talleres de facultades.	1'323,479.48

Fuente: <https://issuu.com/unfv.occi/docs/minedubaja>

V. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad que se encuentran el Plan de Calidad Institucional y plantean:

1. Mejorar en forma sostenible la calidad docente.
2. Promover buenas prácticas docentes y mejora de los servicios académicos.
3. Mejorar el rendimiento estudiantil y posterior apoyo a la inserción laboral.
4. Incrementar las competencias de los estudiantes por semestre académico.
5. Generar los mecanismos de reconocimiento para los estudiantes.
6. Fortalecer la defensoría universitaria.
7. Fortalecer y difundir la I+D+i.
8. Habilitar la infraestructura tecnológica y física (instalaciones, equipamiento, equipos, acervo bibliográfico, etc.) según necesidades

Fuente: https://issuu.com/unfv.occii/docs/plan_de_calidad_2019




MISIÓN Brindar formación profesional, científica y humanística a los estudiantes, con sensibilidad social, innovación, competitividad y emprendimiento, para contribuir al desarrollo y la sostenibilidad sistémica del país.
VISIÓN Comunidad académica posicionada entre las mejores universidades en el ámbito nacional e internacional, a través de la calidad, producción y difusión intelectual e innovación con responsabilidad social.
VALORES Búsqueda de la verdad Espíritu de superación Integridad Libertad Trabajo en equipo Compromiso institucional

Fuente: http://web2.unfv.edu.pe/sitio/images/sliders/principal/2018/abril/brochure_web.pdf



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Benchmarking y Gestión Administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Lima-2019.

Investigadora: Karina Fiorella Hurtado Ponce

Le invito a participar en una investigación cuyo objetivo general es: Determinar como el benchmarking se relaciona con la gestión administrativa en la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú ,2019. Esta investigación está a cargo de Karina Fiorella Hurtado Ponce estudiante de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en administración de negocios-MBA, Universidad Cesar Vallejo.

- Justificación del Estudio: mejorar las deficiencias que presenta la facultad de tecnología médica en la universidad nacional Federico Villarreal en relación a la gestión administrativa a través de la aplicación del benchmarking para así poder brindar un buen servicio de enseñanza de calidad.
- Ambiente del estudio: si decide participar, le invito a desarrollar la encuesta sobre unas de sus características ya sean físicas. Ideas, practicas o creencias, no tiene que responder a las preguntas que lo hagan considerar incomodo(a).
- Riesgos y Molestias: La presente investigación no prevee de ningún riesgo o molestia más que el tiempo de participación, no contesta ninguna pregunta si no se siente cómodo con cualquier pregunta.
- Confidencialidad: Toda la información conseguida con relación con esta investigación será confidencial y sólo será mostrada con su autorización. Con la firma de este documento da su aceptación para participar en este estudio. Solo la investigadora tendrá acceso de esta presente investigación, ninguna información que lo comprometa a usted y su familia será mostrada o publicada, los resultados proporcionados en esta investigación se le será otorgado si usted desea.
- Otra información: sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación si esta dispuesto a participar, si usted se siente incómodo(a) , si tiene alguna consulta por favor no dude en hacérmela saber, estare dispuesta a responder todas sus inquietudes y/o comentarios.

¿Desea participar en esta investigación?

si

no

Siguiente

Fuente:https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0YKknyPC2lo6ySqvn7Xlu5shAINhCOQd_cYrNUv:SVS4i8Jg/viewform