



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS – MBA.**

“Benchmarking interno y su influencia en la mejora de la rentabilidad del Instituto Ábaco
de la Ciudad de Piura en el año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br: Yanayaco Quispe, Carlos Eli (0000-0002-3128-5534)

ASESOR:

Dr.: Dayron Lugo Denis (0000-0002-3183-5655)

Línea De Investigación:

Desarrollo Sostenible Emprendimiento y Responsabilidad Social

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre por el apoyo incondicional que me brinda día a día para lograr mis sueños y metas. A mi padre que aun en su ausencia me dejó grandes enseñanzas, especialmente a mi hijo que está por venir, A mi asesor que con su apoyo se pudo lograr y terminar este arduo trabajo. A todos mis maestros y alumnos que en el transcurso de mi carrera me apoyaron para culminar con éxito.

Agradecimiento

A Dios por permitir el logro de esta meta, fortalecerme y guiar mi camino. A mi familia por estar conmigo siempre y apoyarme en lo que necesite, en especial a mi madre. A todas las personas que de una u otra forma ayudaron para que este proyecto se llevara a cabo.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

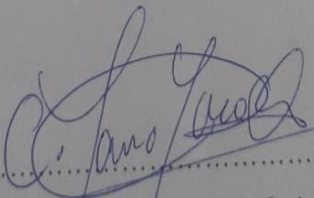
Yo, Carlos Eli Yanayaco Quispe, estudiante del programa académico de maestría en Administración de Negocios –MBA de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo con DNI N° 47506666, con la tesis titulada **“Benchmarking interno y su influencia en la mejora de la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018”**.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales Citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, el proyecto de tesis no ha sido plagiada.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en el proyecto de tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados de modo que los datos que presento en este proyecto constituirán aportes a la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que no haya sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 12 de enero 2019.



.....
Carlos Eli Yanayaco Quisp

Índice

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Diseño de la Investigación	17
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.2.1. Variable Independiente.....	21
2.2.2. Variable dependiente	21
2.3. Población, Muestra	21
2.3.1. Población.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	22
2.4.1. Técnica de recolección de datos.....	22
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	22
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
3.1. Analizar de qué manera el sistema interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	25

3.2. Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018.	26
3.3. Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	27
3.4. Identificar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	28
3.5. Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	29
IV. DISCUSIÓN	30
4.1. Discusión de resultados.....	30
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. PROPUESTA	42
7.1. Perfil de los puestos administrativos	43
7.2. Organigrama.....	44
7.3. Acciones del plan de capacitación	45
7.4. Programación de actividades.....	47
7.5. Evaluación	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 01. Población	20
Tabla 02: Percepción de los colaboradores para analizar de qué manera el sistema interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura, en el año 2018	24
Tabla 03. Percepción de los colaboradores para Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	25
Tabla 04. Percepción de los colaboradores para Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	26
Tabla 05. Percepción de los colaboradores para Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	27
Tabla 06. Percepción de los colaboradores para Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, identificar de qué manera benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, el tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue propositiva; según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los colaboradores de la institución educativa y una entrevista dirigida a la directora del plantel para el cruce de información correspondiente. Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple con una muestra de 107 encuestados, de una población finita se utilizó el programa del spss para el proceso de los datos. Se concluyó que el benchmarking interno influye en el aumento de la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, de manera positiva por lo tanto la hipótesis general se acepta. Se le recomienda a la dirección académica no desmayar con el mejoramiento de la parte funcional de los colaboradores ajustando la parte remunerativa sin tener que afectar la parte rentable, además de mejorar constantemente la parte operativa en función a las sesiones de aprendizaje. Sin embargo, esto no es suficiente para poder lograr y superar los objetivos plantados por la empresa, entre otras propuestas descritas en el capítulo vi de la presente investigación.

Palabras claves: Benchmarking interno, Rentabilidad, Propositiva

ABSTRACT

The objective of this research was to identify how internal benchmarking influences the profitability of the abacus institute in the city of Piura in 2018, the type of study of the research according to the purpose was proactive; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to temporality it was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The techniques of data collection were the surveys for the collaborators of the educational institution and an interview directed to the director of the establishment for the crossing of corresponding information. Simple random probabilistic sampling was used with a sample of 107 respondents; from a finite population, the SPSS program was used to process the data. It was concluded that if internal benchmarking is identified, it will influence the increase of profitability of the abacus institute of the city of Piura in 2018; therefore, the General Hypothesis is accepted. It is recommended to the academic direction not to faint with the improvement of the functional part of the collaborators adjusting the remunerative part without having to affect the profitable part, besides constantly improving the operative part according to the sessions of learning. However, this is not enough to achieve and exceed the objectives set by the company, among other proposals described in chapter VI of the present investigation

Keywords: Internal Benchmarking, Profitability, propositive.

I. INTRODUCCIÓN

En el día a día en este universo en el que nos desarrollamos muchas empresas se enfrentan a un mercado cada vez más competitivo, en el cual si no se tiene un pensamiento estratégico a largo tiempo (visión) de lo que se quiere obtener podría ser una amenaza para lograr el éxito empresarial esperado, así mismo el mercado de hoy es sumamente fluctuante, por lo tanto las compañías se ven en la estricta penuria de adaptarse a dichos cambios y convertirse competitivos, para ello deben tener una diferenciación bien demarcada con las demás aprovechando sus fortalezas y oportunidades para hacerle frente a sus amenazas y disminuir sus debilidades.

Las empresas de hoy en día para lograr la “victoria empresarial” se tiene que ver en la obligación de aplicar un plan estratégico que les permitan sobrevivir en un mercado versátil, sobre todo competitivo, pero la realidad de hoy en día es distinta ya que existen organizaciones que no toman conciencia de ello, siendo superadas por sus competidores del mismo rubro, llegando a desaparecer del mercado y no solo ello sino a tener que cumplir con obligaciones distintas.

Esto conlleva a que se estudien y modifiquen los enfoques y modelos tradicionales de la gestión técnica privada, para poder ser aplicados en su mejor versión; dado a que lo que hoy en día es muy común entre nosotros, para mañana todo esto es antiquísimo. De esa manera estamos frente a un nuevo panorama social, sociopolítico, y sociocultural que se muestra como una eventual discusión por ser cambiante en su forma tan variante de las empresas.

Hoy en día, aumentan sustancialmente las empresas dedicadas a la educación como los nidos, colegios primarios, colegios secundarios, institutos públicos, institutos privados, universidades públicas y privadas, ya que la educación es un pilar (quizás el más importante) y que toda sociedad humana lo merece.

Según la carta magna Nacional en su artículo 13.- alude sobre la educación y independencia de enseñanza que: “La educación posee como

propósito el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo”. (Constitución Política del Perú, Art. 13, 1993)

Para lograr los fines que se le exigen a los institutos es imprescindible desarrollar las capacidades de dirección, organización y comunicación en función propia y competitiva. Además de efectuar cambios que avalen un eficiente desempeño de sus principales directivos y del resto del personal. Por lo cual se demandará de una organización que desarrolle iniciativas, optimizando recursos, y no los derroche en retrasos del servicio y trámites documentales u otras actividades que generen pérdidas de diferentes recursos.

Sin embargo, en la actualidad el mercado está altamente competitivo, obligando a las empresas a innovar, utilizando herramientas importantes tales como el Benchmarking, el cual consiste en indagar, observar y hacer seguimiento a empresas competentes y reconocidos referentes, de todos sus procesos, productos, prácticas entre otros, para tomar como ejemplo y aplicarlas, adicionándoles mejoras en cada uno de sus potencias y en las debilidades de las mismas.

Además el posicionamiento de una empresa u organización, viene siendo una de las principales opciones para lograr un mejor beneficio no solo de la diferenciación de sus competidores y el valor agregado de los productos y/o servicios que brindan, sino además responden a las necesidades de los consumidores, lo cual no es suficiente con ello, sino que se tiene que lograr la buena percepción de los clientes y mejor aún la lealtad de los productos y/o servicios que brindan, lo cual hoy en día es un gran reto para las compañías ya que no es fácil fidelizar a un cliente (Balboa Cortéz, 2015).

En el Perú, la educación superior está en función de dos tipos de enseñanza. La primera implantada por universidades, la segunda

establecida por los institutos superiores técnicos. Este último supervisado por el ministerio de educación que es el ente del estado que regula el buen funcionamiento y las buenas prácticas de estas organizaciones para una buena calidad en el servicio y el primero está regulado por la SUNEDU (superintendencia nacional de educación) ente independiente adjunto al ministerio de educación.

A nivel nacional existen 1123 institutos en las regiones del Perú. Entre públicos y privados, el 62% de ellos se encuentran en la costa, el 26% en la sierra y el 12% en la selva peruana. El departamento con más institutos entre públicos y privados es Lima, en Piura existen en toda la región 114 institutos, entre públicos y privados (FUENTE MINEDU).

En la provincia de Piura se encuentra Ubicado el instituto Ábaco del grupo empresarial; “visión empresarial”, una red de institutos a nivel nacional con sedes en Lima, Trujillo, Chiclayo, Piura, cuenta con buenos profesionales en la plana docente, administrativo, mantenimiento, entre otros. Sin embargo esto no es suficiente, la empresa tiene en los últimos semestres la disminución significativa de los estudiantes de las distintas carreras técnicas que ofrece, por lo ende lo que se inquiera es utilizar herramientas estratégicas que puedan ayudar a mejorar; el instituto Ábaco debe tomar como referencia aquellas empresas u organizaciones que lideran el mercado en su rubro, mejorando así la fidelización de los clientes y aumentar la rentabilidad del mismo, ya que hoy en día estas variables son de suma importancia en las organizaciones.

Lo cual conlleva a una pregunta importante: ¿De qué manera benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?

Dentro del ámbito de los antecedentes internacionales, encontramos la investigación de Martínez, L. (2012). En su indagación denominada “Benchmarking competitivo 2012”, como consecuencia logró asemejar la indagación importante y puntual sobre los bienes y procesos de compromiso de las empresas contrincantes en el rubro mecánico, con el

objetivo de conseguir y revelar las plazas de conformidad para lograr el nivel requerido. Para ello se utilizaron diferentes métodos de recopilación de información el sondeo.

El modelo de “Benchmarking” logró realizar un paralelo entre las agencias competentes e investigadas a través de la inserción de la concentración de los períodos de Spendolini de tamaño BM y del marco comparativamente distintito, en el cual se observaron y obtuvieron consecuencias atrayentes, esto gracias al recojo de investigación y datos de distintas fuentes que se utilizaron a lo largo de la indagación, cabe añadir que en el formato BM se examinó a las filiales contendientes más colindantes y cercanas a la de nosotros Autos Compactos de Queretano, para obtener una información más precisa de la competencia cercana.

La investigación tuvo como conclusión una afirmación, la cual consiste en que las organizaciones y/o empresas se están viendo afectadas cada vez más por un mercado amplio con retos muchos más magnos, uno de los cuales es la competencia, dado que no solo se desafían a compañías cercanas o locales, sino a además a las de todo el universo. Uno de los puntos más interesantes a resaltar en el proceso de esta investigación fue que permitió detectar las óptimas prácticas del negocio en la mayoría de las empresas registradas como pioneras, que cuando se adecuan e implementan en la agencia Autos Compactos de Queretano, producto de investigación, nos permitió alcanzar a la competencia directa y obtener una ventaja competitiva mayor y más clara a las demás.

Coexisten muchos enfoques metodológicos, los cuales se han venido aplicando en los diferentes análisis de Marketing, sin embargo, toda organización y/o compañía, toma la decisión del tipo de procedimiento que opte mejor y se ajuste a los recursos, necesidades y potencialidades del entorno, por lo que se eligió agrupar las fases del transcurso Spendolini y la diligencia de diferentes formas sumaron en el recojo de fundamentos informativos para la empresa. Gracias a la investigación realizada se pudo cumplir con el objetivo del proyecto planteado, por la cual en el proceso de

la exploración se logró la indagación justa, mingitoria y detallada en concordancia con los negocios que ofertan y la diferente escala de productos que poseen semejanza con las demás organizaciones.

Hernández, C. (2010). La actual indagación titulada: “Benchmarking a la Caja Solidaria Nopalteca Nicolás Romero, S.C. de A.P. de R.L”. Poseyó como objetivo la creación de un documento guía de inversión crediticia, en recuperación de cartera en la organización que facilite reducir la lista de créditos con deuda antigua y créditos antiguos sin recuperar. Se tienen en cuenta todas necesidades que muchos clientes tienen con el propósito de brindar no sólo lo que piden sino más de lo que necesitan, se plantea como una posible solución una zonificación de vendedores y cobradores, con esto se da por comprendida la suma calidad de elaborar documentos guías, el tiempo que demanda la ejecución y de cosecha de información se creará muy extensa, sin embargo si se analizan y comparan con los favores obtenidos se verán muy reducidos.

La usanza de manejables es fundamental, posteriormente del análisis se hace la afirmación de las pautas que nos expresan cómo continuar un concluyente transcurso, pero más allá nos indican cómo lograr el triunfo. De acuerdo al estudio realizado indico y proporciono la calidad correspondida al benchmarking por ser una teoría respectivamente actual, apareció a sublevar el concepto de contrastar la firmeza de una compañía en fundamento a sus propios indicadores obtenidas año con año, traza el concepto con transformación de la auto apreciación “si somos buenos” a la calidad total “ser escuetamente el superior de los mejores”.

Cortés, J. (2010). En su trabajo de exploración “Benchmarking para los directivos de cuenta del banco HSBC” tuvo como objeto instaurar un benchmarking que le facilite detectar los motivos de la disminución productiva de los directivos, con el propósito de obtener medios. El escritor testimonia que la ausencia de una rebaja justa y culta de las ocupaciones puede incurrir de forma significativa y directa al avance del grupo laboral, y conlleva asimismo a una temperatura de incertidumbre y desaliento en los colaboradores.

El mercado económico posee grietas muy chicas, en las cuales los competitivos incumben diferenciarse por artículos innovadores y sobre todo una asistencia muy eficaz, ya que esto logra sellar el modelo entre ser el primero o el último. La determinación de los sitios puede ser un instrumento muy significativo para optimizar el cometido de un grupo de colaboradores en el que se interesa el inmenso potencial de cada colaborador en “lo excelente que sabes hacer”.

Ruiz, B. (2014). El presente trabajo de investigación “Benchmarking del producto para la asociación de artesanos productores de calzado y afines “Aprocalza” del cantón Cevallos”, aplicó la sistemática de emplear el paradigma cualitativa-cuantitativa, la clase de indagación es de carácter indicativo bibliográfico de tal manera que está encaminada a establecer el contexto de las inconstantes y aplicación, al brindar planteadas realizables para la toma de voluntades al instante de alcanzar la solución de las dificultades se empleó la indagación correlacional, la metodología inductivo-deductivo, analítico-sintético, histórico-lógico, descriptivo-sistemático, y las sistemáticas de observación vertical y cuestionario.

El ofrecimiento de la presente investigación fue ejecutar el benchmarking para la agrupación de trabajadores fabricantes, el cual se demostró que casi el mayor fragmento de las compañías adeptas “Aprocalza” no cuentan con el pertinente lugar radiactivo para la elaboración del producto lo cual es poco favorable. Se puede indagar que el 80% de las empresas no detallan un logotipo planteado y patentado el propio que le consentirá poseer, mayor parte en el emporio de tal manera que su artículo está en inexperiencia integral.

Por lo tanto, el procedimiento de benchmarking y la aptitud es un método que valdrá a la compañía como medio de colección de pesquisa, por lo tanto, logramos aclarar que es muy buen instrumento de mejora continua, porque requiere el Análisis de los mismos mecanismos de trabajo y de otras compañías, detectando progresivamente oportunidades de mejora. Este es un método poco recomendable que corresponda optar al

momento en que se indagan situaciones habituales, de disminución o media categoría,

Dentro de las investigaciones nacionales encontramos a Cabrera, F. (2010). En su investigación “Gestión de calidad y formulación de las Mypes en Perú”, indica que usó las herramientas y técnicas para obtener pesquisa como; indagación, conferencia y la observación, de igual manera indica que las compañías de clase global de las naciones prósperas manejan sistemáticas como el benchmarking para valorar el proceso con correspondencia a las compañías estimadas como líderes internacionales.

Rubén (2011) en su blog titulado, “Benchmarking en la Minería”, testifica que esta habilidad es una habilidad ampliamente manipulada por las compañías dirigentes de la explotación Nacional, y que eso muestra el espíritu colaborativo que describe a las compañías e fundaciones del sector.

Sin lo cual sería improbable llevar a cabo un asunto de este entorno. No obstante, lo novedoso de este plan lo forma la utilización del ciberespacio y de los métodos de la pesquisa para hacer más eficaz los cotejos e cambio de usos y sapiencias; positivamente para propagar generalizar el proceso.

Este proceso ha sido concebido como Benchmarking Virtual e intenta instituirse en una causa que añada valor a las compañías colaboradoras y que también sea íntima. Los beneficiarios tienen que esgrimir la técnica a favor de sus compañías. Si una compañía colaboradora considera que tal o cual pesquisa compone una cuestión prudente, puede no dar aquella pesquisa. La pesquisa circunspecta no debe ser inscrita en el procedimiento. La pesquisa inscrita tiene grafía prudente para los individuos que no constituyen parte de la corporación; pero debe ser simultánea libremente entre las partes de la corporación.

Por último, dentro de los antecedentes locales tenemos a Díaz, A. & Tarrillo, V. (2015). En su investigación propuesta de” Benchmarking basado

en el mercado de Loja, Ecuador para perfeccionar las políticas administrativas dentro del mercado Modelo de Piura”.

La clase de exploración fue de tipo descriptivo- propositivo, el boceto que usaron fue de tipo empírico, las técnicas de la información, metódico, inductivo y justificado, las metodologías condujeron principios esenciales, así como suplentes. Con las fichas logradas podemos indicar que el 92.1% de los entrevistados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se tiene que efectuar una modificación que admita perfeccionar las dependencias dentro del mercado modelo.

Para obtener esto se compensará hacer un proyecto de benchmarking asentado en el supermercado de Loja, Ecuador para optimar los manejos funcionarios dentro del supermercado de Piura. La indagación asumió como cierre que los elementos que intervienen en el valor de las habilidades funcionarias dentro del mercado Modelo de Chiclayo, es pequeño dado a la insuficiente responsabilidad por parte de los sectores administrativos, al trazar la proposición de benchmarking y de ser afanosa podría perfeccionar el contexto presente de las políticas.

El benchmarking posee el propósito de crear indagación para la asociación, y con esto se logre proyectar y acoger experiencias fundadas en la experiencia y el triunfo que obtienen distintas compañías.

Según Rodríguez (2014) expresa que: Es un procedimiento en el cual el propósito de la empresa es perfeccionar en algunos sectores de la propia asociación, asemejando y asimilando principales destrezas de las demás empresas en estos sectores, realizando métodos e instrucciones nuevas para fortificar su propia producción y disposición (p.43).

El objetivo de la compañía es de optimizar en lo que se está fracasando, por lo se realiza un cotejo con las otras compañías, para asemejar la dificultad y bosquejar un procedimiento el cual consienta que esta sea profesional.

ESPINOSA (2010): El benchmarking es un sumario perenne por el que se toman como indicación los artículos, mercancías u técnicas de compromiso de las asociaciones dirigentes, para adquirirlos con los de tu compañía y consecutivamente ejecutar adelantos e implementarlos.

No se trata de plagiar lo que está creando tu competitividad, si no de instruirse de lo que están creando los dirigentes para realizarlo en tu compañía añadiéndole prosperidades. Si tomamos como referencia a aquellos que enfatizan en el área que intentamos perfeccionar, estudiamos sus destrezas, métodos y sistemáticas para ulteriormente mejorarlas y adecuarlas a nuestra empresa para así adquirir un alto nivel de competitividad.

También, Alarcón (2010) describe: El benchmarking es un procedimiento que se lograba esgrimir no únicamente a los competitivos sino asimismo a cualquier distribución contendiente o no, magna o reducida, estatal u particular, hogareña o universal. El secreto es incomunicar moderadas frecuentes en puestos análogos (por ejemplo, ingeniería, marketing, finanzas) contrastar experiencias de su oportuno trabajo con los de las colocaciones que se asemejan guías u inventoras en ese puesto específico productivo (p.27).

Es un procedimiento que se maneja en algotras compañía, ya sea por la extensión, división, tipología, entre otros; que colabore a contrastar los ejercicios que ejecute la competitividad con lo nuestro, para después instruirse de sus técnicas para posteriormente corregirlos.

Claros (2015) precisa el benchmarking “como un procedimiento metódico y perpetuo para ajustar los servicios, artículos y métodos de labores de las organizaciones que son examinadas como agentes de las excelentes habilidades con la finalidad de efectuar progresos organizacionales” (p.32).

El benchmarking es un procedimiento de valoración fija de las acciones, cargos, entre otros que ejecutan otras distribuciones, y con esto se indaga un progreso perenne de la empresa.

Camp (2013) nos hace alusión que existen 3 tipologías de benchmarking que utilizan las compañías:

El benchmarking interno es paralelo entre las experiencias deslucidas en ejecuciones parecidas internamente en una misma asociación, sea entre sus referentes sectores y particiones o incluso entre sus distintos mecanismos. Esa clase de benchmarking posiblemente poseerá más congruencias de ser ejercido en magnas colocaciones, multinacionales o multidivisionales que en la superior parte de los argumentos muestran entornos laborales con respectiva dificultad y diversidad de técnicas productivas y administrativas, pero tienen similitudes o igualdades que consiguen ser desarrolladas y adecuadas a otros entornos fructíferos (p.52).

El benchmarking competitivo es paralelo con los principales contrincantes inmediatos del exterior. Es quizá la clase de benchmarking que inicia en nuestro instinto cuando empleamos este asunto; tal vez el más acreditado y difundido dentro de las asociaciones, pues está estrechamente afín con la incitación de las propias en el sentido de inquirir la perfección en sus métodos y la victoria de la competición.

Según Robert C. Camp, aunque pueda ser arduo el proceso de pesquisa a través de esta clase de benchmarking, aun así, consigue el castigo y se tiene que ansiar. Asimismo, enuncia que lo más fructífero en esta cuestión es concretar las técnicas y la colisión apta para obtener la capacidad inmediata.

Corresponderán ser expuestas no simplemente las prácticas que se discurra haya elementos de triunfo de la disputa y por tanto, el beneficio en conocerlas, sino más que eso: con el fin de que se encuentre una incitación del otro lado para crear reciprocidad de práctica, es significativo que se aprenda y se indica cómo y dónde estás destrezas trascienden en éxito para la compañía. Esto consentirá que la rivalidad comience a conocer mejor las destrezas y métodos que colabora en su triunfo y que podrían perfeccionar aún más su adecuado proceso (p.52).

El benchmarking funcional confronta las desemejantes diligencias funcionales -como destrezas de transporte, políticas de retribución de colaboradores, almacenaje, control de existencias, programas de calidad, y de diferentes asociaciones. Es la clase de benchmarking con superior aleatorio para mostrar prácticas novedosas y no sujetarse de la clase de oficio que la asociación artificiosa ejecuta. En esta cuestión tiene transcendencia el acceso entre las compañías, que consiente desplegar más entre ellas el beneficio en mercantilizar prácticas y perfeccionar sus métodos.

En los posteriores años fueron cada vez significativa la expansión de esta operación en el mundo empresarial, las compañías han interpretado que el cambio de prácticas es numeroso, más beneficioso para ellas que adjudicarse una actitud de amparo sobre las habilidades frecuentes que desarrollan a lo largo de una explícita fase, y como rectificación asumen que consignan la duración y energía en la investigación de creaciones y adelantos que podrán ser asimiladas con otras asociaciones con triunfo (p.53).

Giorgio (2011) sustenta que el benchmarking da objeciones francas, asimismo que es una organización de benchmarking que estudia las consecuencias de la compañía, aquellas se convierten en las respuestas para las dificultades productivas del componente de estudios, y asimismo pueden asumir en cuenta el entorno del negocio.

Es por eso, que nos sugiere tres percepciones sobre lo que erradamente creemos del benchmarking: El benchmarking es plagiar o remedar: una resistencia extendida de los individuos que no comprenden la causa, es que el benchmarking no es más que plagiar o remedar, por lo que aquella obstrucción se considera como defensa.

El designio de benchmarking es instruirse de distintos y usar ese discernimiento a sus mismas experiencias de ocupación de manera pericia. *El benchmarking es fácil y vertiginoso*: a primera instancia posiblemente se vea como un procedimiento respectivamente cómodo, y en numerosos

casos lo son, no se puede llevar una indagación en un espacio confuso con una mayor cifra de colaboradores sin facilitar una preparación apropiada sobre dicho procedimiento (p.10).

El benchmarking es una moda: dicho procedimiento aparenta estar de tendencia, pero extiende a amortiguar y esfumarse, por no absorber el grado de cuidado, preparación, soporte e inversión que verdaderamente requiere para progresar (p.10).

La significación de renta ha ido variando con el pasar de los tiempos y se ha modificado de muchas maneras, siendo la rentabilidad una de las variables más distinguidas para calcular el triunfo de un sector empresarial, o también una dependencia, se dice esto porque una rentabilidad está seguida con una capacidad de intereses, la rentabilidad nos guía hasta el crecimiento del sistema financiero. Los beneficios suministrados apropiadamente muestran un esparcimiento económico, reajuste de la tecnología auténtica, diferentes atrevimientos con la exploración de productos.

Zeballos (2013). Nos indica que: “La renta es el trato que coexiste entre lo ganado y la inversión necesaria para obtenerla, ya que mide tanto la seguridad de la gerencia de una compañía, manifestada en las ganancias alcanzadas de las comercializaciones ejecutadas y el manejo de los cambios, su condición y orden es la predisposición de las utilidades”. Estas ganancias también significan la terminación de una dirección conveniente, una planificación exhaustiva de coste y expensas, y en usualmente del cumplimiento de toda postura propensa al proceso de utilidades. La rentabilidad es una generalidad utiliza en muchas acciones monetarias.

Sánchez (2012) Nos indica que: “En el lenguaje económico se aplica de representación diferente, y son diversos los acercamientos dogmáticos que transgreden en uno u otro aspecto del mismo, en sentido corriente se designa a la rentabilidad y la disposición del beneficio que en un explícito

tiempo origina las esencias utilizadas. con el fin de aprobar el referéndum entre disyuntivas o a conceptuar por la eficacia de los labores ejecutadas.

Gitman (2007) Indica que: “La Rentabilidad es la correspondencia entre entradas y precios creados por el automatismo del patrimonio de la compañía en acciones fructíferas”. La rentabilidad de una compañía es estimada en informe a las comercializaciones de sus estados financieros

Aguirre (1997) Considera que “La rentabilidad una variable imparcial bancaria de breve plazo en la cual las compañías se comprometen a adquirir, afín con la elaboración de un favor obligatorio para el buen progreso de la compañía”.

Aguirre (1997) indica que: “La rentabilidad prestamista o de los capitales oportunos, designada en la retórica anglo inglés (return on equity) (ROE), significa una disposición, respectiva a un explícito espacio de turno, del beneficio obtenido por esos esencias adecuados, con libertad en la colocación de la consecuencia”.

Zabaletta(2014) revela que: “La rentabilidad logra reflexionar así una medida de renta adyacente a los capitalistas o dueños que la rentabilidad bancaria, y de ahí que hipotéticamente, y como el veredicto amplio, puede ser el itinerario de renta que los directores indagan esparcir en beneficio de los capitalistas”.

Zabaletta (2014) Nos enseña que: “La rentabilidad debe estar en armonía primero con el inversionista puede adquirir en el ámbito económico más una indemnización de riesgo como accionista. No obstante, esto consiente diferentes pigmentos, puesto que la renta seguirá siendo una rentabilidad concerniente a la compañía y no al socio

Pérez, (2009) indica que: “La rentabilidad financiera es, una concepción de renta terminable que cuando al observar la distribución bancaria de la organización viene explícita tanto por los componentes comprendidos en la renta financiera como por la distribución financiera resultado de las arbitrajes de financiamiento”.

Para la formulación del problema se formula la siguiente pregunta general ¿De qué manera benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?, de los cuales se desglosan los siguientes objetivos específicos

- ¿De qué forma el sistema interno de la organización repercute en la productividad del instituto Ábaco de la Región de Piura en el año 2018?
- ¿De qué modo el sistema funcional de la organización influye en la productividad del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es el grado de ingresos del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018?
- ¿Cuál es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018?

La apología es significativa en la indagación, dado a que establece un cuadro minucioso y fundado de las exigencias que sostienen la ejecución de la ocupación en un argumento y bajo algunas circunstancias. Estos conocimientos son respaldados en las insuficiencias, exaltaciones, utilidades, intranquilidades, indicaciones, valores y potencialidades, que se utilizan como cimiento para ejecutar la indagación.

El método de indagación que se manejará es la técnica holística, ya que es un análisis serio y sólido; además admite proveer perspectivas de iniciación y una sistemática más segura y perfeccionista para los individuos que indagan.

Además, con esta indagación holística se requiere que el indagador manipule un extenso conocimiento, y es que se precisa saber y manipular absolutos principios (períodos, instrucciones, grados, etc) que consienten este procedimiento holístico. Asimismo, el indagador tiene que utilizar diversos métodos cuando se enjuician las consecuencias.

La indagación holística tolera que el científico planee y levante su labor con un enfoque extenso y preciso, lo cual le accederá de un modo más claro que gestiones debe alcanzar sea cual sea la particularidad de exploración, además apela a alcanzar mejor lo que se está ejecutando en el adeudo, asimismo posee como cimiento de análisis ya ejecutados por varios expertos, en lo que han alcanzado incluso un punto explícito y con lo que se traza se examina establecer porción de una diligencia perpetua, que se desarrolle con el periodo.

Lo que busca la indagación es que el Instituto Superior Tecnológico Ábaco – Piura consiga optimar su proceso interno, en cuanto a las dificultades que fueron fundando en los años actuales. Hoy en día, la capacidad se ha desarrollado en el emporio de servicio de la enseñanza, ya que en cada oportunidad surgen más compañías que se consagran a rubros semejantes, e incluso algunas son inconsecuentes, que afectan en diversas ocasiones a los formales, debidamente a que brindan cursos a un mínimo costo, los individuos optan por ellos y también por talleres, a elegir la calidad y la prosperidad que brindan las otras compañías que si efectúan los reglamentos acordados.

Por eso, se ha planeado como recurso un ofrecimiento de benchmarking, ya que se busca situar como parte general de un procedimiento mundial de respuesta de dificultades con el despejado propósito de perfeccionar la compañía, además como dispositivo activo para mantenerse restablecidas las experiencias actuales del comercio. Y es que este instrumento no solo busca plagiar sino perfeccionar métodos y las diligencias que ejecutan las demás compañías, para poder conservarse, y si es viable situarse como líder en el emporio.

Para poseer un planteamiento más directo se ha planeado el siguiente objetivo general; Identificar de qué modo benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018. Del cual se extraen los siguientes objetivos determinados:

- Examinar de qué modo el sistema privado de la organización afecta en la productividad del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018
- Conocer la forma del sistema eficaz de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018
- Identificar cual es el grado de ingresos del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018
- Identificar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018
- Identificar cual es el grado de ganancia del instituto Ábaco de la Región Piura en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

Descriptiva: Es un análisis que recoge datos o dispositivos de las dos inconstantes en artículo, en este tema: benchmarking y comercios. Tamayo, M. (2004). Atestigua que la indagación expresiva trabaja sobre circunstancias finalizadas.

Correlacional: Consiente igualar sociedades entre las dos inconstantes. Tamayo, M. (2004) atestigua que es una clase de averiguación que sigue esencialmente establecer el nivel en que las variaciones en uno o diferentes componentes son relacionadas con la transformación en uno u otro elemento.

Propositiva: Calvo, M. (2005). Asevera que en el procedimiento el creador, primeramente, asignar, plantea, dando instrucciones o ensayos lógicos que manifiestan que instrucciones se deben instruirse o qué habilidades se pueden alcanzar.

Diseño de la investigación: Cuantitativa no empírica.

Cuantitativa no empírica:

Debido que la investigación no empírica son ilustraciones que se ejecutan sin la operación voluntaria de inconstantes y en los que solo se visualizan los anómalos en su contexto nativo para posteriormente examinarlos.

El tipo de investigación concierne a una indagación: **Mixta**

El fin de la exploración cruzada facilita aplicar las fortificaciones de las indagaciones cuantitativas y cualitativas, las que consienten la investigación combinándolas y alternándolas de menguar sus decaimientos viables.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: BENCHMARKING INTERNO	El Benchmarking es un desarrollo continuo para valorar los artículos, servicios y procedimientos de labores de las asociaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizaciones. Rosales, M. (2015).	Es un proceso continuo para evaluar internamente las áreas de la organización así como su desarrollo, Se medirá el benchmarking interno de la empresa por medio de un cuestionario.	INTERNO	• Niveles de organización por áreas	Ordinal
				• Niveles de desempeño según sus áreas	Ordinal
		Es un proceso continuo para evaluar internamente los sistemas de funcionamiento de la empresa, Se evaluará el benchmarking funcional a través de cuestionario	FUNCIONAL	• Capacidad remunerativa	Ordinal
				• Nivel de Preparación técnica y metodológica del docente	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: RENTABILIDAD	La rentabilidad es el beneficio renta indicado en términos referentes o porcentuales con relación a alguna otra dimensión económica como el monto total invertido o los fondos conformes. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se enuncian en términos dominantes, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se dice en términos porcentuales. Se puede diversificar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Zeballos (2013)	Se medirá la utilidad de la empresa por medio de una entrevista y cuestionario	Ingresos	Número de alumnos matriculados	Ordinal
				precio de las mensualidades	Ordinal
		Se evaluará los ingresos a través de cuestionario y entrevista	Egresos	Egreso mensual de servicios en general	Ordinal
				Gasto mensual en la adquisición de productos	Ordinal
		Se evaluarán los egresos de la organización a través de cuestionario y entrevista	Utilidad	R.O.I.	Ordinal
				Reporte de utilidades	Ordinal

2.2.1. Variable Independiente

“El Benchmarking es un método incesante para examinar los artículos, servicios y técnicas de trabajo de las colocaciones que son examinadas como representantes de las excelentes prácticas, con el propósito de ejecutar progresos organizaciones”. Rosales, M. (2010).

2.2.2. Variable dependiente

“La rentabilidad es a favor (renta), indicado en términos referentes o porcentuales en relación a alguna otra dimensión económica como el capital total invertido o los fondos oportunos. Frente a las nociones de renta o beneficio que se enuncien en términos absolutos, esto es, en unidades bancarias, el de rentabilidad se enuncia en técnicas porcentuales”. “Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera”. Zeballos (2013)

2.3. Población, Muestra

2.3.1. Población

La población o universo de estudio está representado por los colaboradores en todas sus áreas del Instituto superior tecnológico Ábaco.

Tabla 01. Población

Población del personal interno del instituto

Personal	Número de población
Docentes	62
Administrativos	35
Limpieza y mantenimiento	10
Total	107

Fuente: información interna del mismo instituto

2.4. Metodologías e instrumentos de colección de datos, validez, confiabilidad

2.4.1. Proceso de recolección de datos

Las técnicas de indagación utilizadas fueron principalmente: estudio documental, donde se hizo uso de fuentes de información primaria y secundaria, predominaron los textos referentes a la gestión interna y externa de la organización; y las encuestas y entrevistas mediante la investigación de campo, para obtención de información primaria directamente de los colaboradores y su entorno del Instituto Ábaco de la región de Piura en el Año 2018.

2.4.2. Instrumento de colección de datos

Para la alcanzar y obtener la información de las muestras relacionadas y mostradas se aplicó una “guía de entrevista”, para la variable “Rentabilidad”, por otro lado un cuestionario para la variable el “Benchmarking”.

2.5. Técnicas de análisis de datos

El método a utilizar es el análisis de la investigación, y el **instrumento** es el interrogatorio.

Para **la validez** se tomará en cuenta una escala de expertos para que ejecuten la estimación de la herramienta dando conformidad, y aprobación de la analogía y relación que existe entre la inconstante de análisis, las superficies e itinerarios. La confiabilidad se calculará mediante el descriptivo, y el programa SPSS quien medirá la dependencia de los ítems.

2.6. Aspectos éticos

Las reseñas señaladas en esta indagación fueron copiadas del grupo de indagación y se ejecutaron de manera conveniente sin falsificaciones, pues estos datos están fundamentadas en la herramienta aplicada.

La indagación contó con la permisión adecuadas (Gerente y director del instituto ábaco en la ciudad de Piura).

También, se conservó: (a) el anónimo de los dominados encuestados, (b) el acatamiento y miramiento y (c) no tuvo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

Para el progreso de la actual investigación, “benchmarking interno y su autoridad en la rentabilidad del instituto Abaco de la ciudad de Piura en el año 2018”, se consideraron diferentes superficies, para así lograr adquirir consecuencias por medio de distintas materiales como: un test y una audiencia.

El informe encaminado a las diferentes colaboradores que trabajan en la entidad pedagógica los cuales llevan considerable tiempo gestionando en esta corporación, estuvo de resuelto por 12 variables la cual se edificó por medio de un nivel del Likert con cinco opciones, estas van a partir de completamente de acuerdo hasta enteramente en desacuerdo del 1-5.

Se ha empleado en consideración el promedio de los grados que es 3, tomando en cuenta si la puntuación es superior al promedio ($3 >$) este será propicio y si este es inferior o igual (≤ 3) será perjudicial, cabe resaltar que en la actual apreciación se estiman los semblantes que están inferiormente de 4 (cuatro) niveles las que se formularán optimas mediante la del benchmarking interno.

Otro prototipo de instrumento que se empleó fue la proforma del cuestionario, la cual fue encaminada hacia la directora Carmen Rosa Flores Seminario, la cual estuvo concertada por 12 ítems, para conocer la rentabilidad y mejora de la institución con el objetivo de alcanzar y recabar información específica y efectuar cruces de datos.

Para establecer las consecuencias de las herramientas cuantitativas se manipuló un programa computarizado S.P.S.S. 2.0 para la tabulación de la investigación de pesquisas, del mismo modo para la elaboración de las cuadrículas se manipuló el programa de office Excel. Dichos métodos de toma de pesquisa valieron para decretar cada una de las finalidades planeadas en la indagación actual.

3.1. Analizar de qué modo el sistema privado de la organización afecta en la productividad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Tabla 02: Percepción de los trabajadores para analizar el modo del sistema privado de la organización repercute en la productividad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura, en el año 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de organización?	1,9	1,1
2. ¿considera que existen áreas más organizadas que otras?	4,8	1,2
3. ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de desempeño?	3,9	1,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Las conclusiones del cuadro 02, demuestra que la forma de pensar de los trabajadores para analizar de qué modo el sistema privado de la organización afecta en la productividad del instituto Ábaco de la región Piura, en el año 2018 tiene como promedio de la media 3.53 lo que nos indica que el sistema interno y su organización es favorable a la rentabilidad esto ya que nos arrojó un resultado muy favorable el ítem 2: ¿considera que existen áreas más organizadas que otras? con una media del 4,8, sin embargo el ítem 1: ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de organización? Con una media desfavorable del 1,9. Y por último el ítem 3: ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de desempeño? Cuenta con una media favorable con respecto a la rentabilidad con un 3,9.

3.2. Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018.

Tabla 03. Percepción de trabajadores para Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. ¿considera que la institución tiene un alto nivel funcional?	1,9	5,1
2. ¿considera que la remuneración que usted percibe es la adecuada?	2,8	4,2
3. ¿considera que la preparación técnica y metodológica del docente tiene un nivel alto?	3,9	2,1

F

fuentes: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Los resultados de la tabla 3, evidencia que la forma de pensar de los colaboradores para Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, tiene como medio de la media de 2.6 lo que nos evidencia que el sistema funcional de la organización es desfavorable a la rentabilidad, esto ya que nos arrojó un resultado muy desfavorable también, en el ítem 1: ¿considera que la institución tiene un alto nivel funcional? con una media del 1.9, sin embargo el ítem 3: ¿Considera que la preparación técnica y metodológica del docente tiene un nivel alto? Cuenta con una media favorable del 3.9. Y por último el ítem 2: ¿Considera que la remuneración que usted percibe es la adecuada? Cuenta con una media desfavorable con respecto a la rentabilidad con un 2,8.

3.3. Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Tabla 04. Percepción de trabajadores para Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. ¿considera que han aumentado la cantidad de alumnos en este último semestre?	2,2	3,8
2. ¿considera que la institución tiene un nivel de ingresos alto?	2,8	4,2
3. ¿considera que el precio de las mensualidades está acorde con el mercado local?	1,9	5,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Las conclusiones de la tabla 4, muestra que la clarividencia de los trabajadores para detallar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, tiene como centro de la media de 2.3 lo que nos muestra que los ingresos de la organización son desfavorables a la rentabilidad, esto ya que nos arrojó un resultado muy desfavorable también, en el ítem 1: ¿considera que han aumentado la cantidad de alumnos en este último semestre? con una media del 2.2, así mismo en el ítem 2: ¿considera que la institución tiene un nivel de ingresos alto? Cuenta con una media favorable del 2.8. Y por último el ítem 3: ¿Considera que el precio de las mensualidades está acorde con el mercado local? Cuenta con una media desfavorable con respecto a la rentabilidad con un 1.9 de media.

3.4. Identificar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Tabla 05. Percepción de trabajadores para Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. ¿Considera que la institución gasta demasiado dinero en el pago de servicios?	1,7	3,8
2. ¿considera que el precio de las mensualidades está acorde con el mercado local?	1,3	5,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Los coronamientos de la tabla 5, evidencia que la clarividencia de los colaboradores para reconocer cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018 , tiene como centro de la media de 1.5 lo que nos muestra que los egresos de la organización son desfavorables a la rentabilidad, esto ya que nos arrojó un resultado muy desfavorable también, en el ítem 1: ¿ Considera que la institución gasta demasiado dinero en el pago de servicios? con una media del 1.7, así mismo en el ítem 2: ¿considera que el precio de las mensualidades está acorde con el mercado local? Cuenta con una media favorable del 1.3.

3.5. Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Tabla 06. Percepción de trabajadores para Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. ¿Considera que han aumentado la utilidad del instituto durante el último semestre?	1,3	5,1

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018

Las conclusiones de la cuadro 6, señala que la clarividencia de los trabajadores para **Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018**, tiene como promedio de la media de 1.3 lo que nos indica que la utilidad de la organización es desfavorables a la rentabilidad, esto ya que nos arrojó un resultado muy desfavorable también, en el ítem 1: ¿Considera que han aumentado la utilidad del instituto durante el último semestre? Cuenta con una media del 1.3.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El plan actual de exploración tuvo como fin primordial, identificar de qué modo el benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018 para ello se manipuló como pericia la recolección de testimonios (la pesquisa); dicha pericia estuvo encaminada a los colaboradores del Instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el Año 2018.

Esta disputa de derivaciones se basa con las presunciones afectadas al texto que se halla en el primer capítulo se relacionan con las referencias locales, nacional e internacional, para cotejar y posteriormente efectuar una evaluación crítica.

Como primer objetivo determinado, esta exploración pretende Considerar de qué modo el procedimiento interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018; tomando la enunciación de MORETTO(2015) quien nos expresa que con este vocablo consiste en ejecutar funciones de gobierno, dar todo tipo de instrucciones y fundar los criterios provechosos para el logro de los objetivos marcados. El director ha de concertar los elementos humanos y materiales de la compañía sin perder de vista el ambiente. Para llevar a cabo esta labor necesita proyectar, organizar, gestionar e inspeccionar todos los factores que tiene disponible. Prácticamente se utiliza el término para crear referencia a los medios de comunicación masivos.

La indagación elaborada por lamadrid (2014), titulada “propuesta de diseño de una técnica de control interno para perfeccionar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014” Esta investigación se enfoca en la producción de un Sistema de control Dedicada al comercio electrónico de productos variados, a través de un estudio recóndito, establecido en un análisis real, el mismo que admitirá tomar las

disposiciones más convenientes a favor de la organización. A lo que se pretende llegar desarrollando esta tesis es a obtener una propuesta por la cual la compañía “YaLLeque.com” pueda manifestar las diferentes privaciones con la cuenta y darle la solución a cada una de ellas. Por lo que se precisara elaborar flujograma, la estructura organizativa de la compañía, el análisis FODA y el cuestionario de control interno bajo un estudio recóndito del escenario de la organización. Asumiendo que el comercio electrónico es una herramienta que va progresando y creando más tecnología lo cual conlleva a una gran cifra de clientes que adquieren vía website.

Por otro lado las conclusiones del cuadro 2, señala que el conocimiento de los colaboradores para examinar de qué modo el sistema interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura, en el año 2018 tiene como promedio de la media 3.53 lo que nos muestra que el sistema interno y su organización es propicia a la rentabilidad esto ya que nos proyectó un resultado muy propicio el ítem 2: ¿considera que existen áreas más constituidas que las demás? con una media del 4,8, sin embargo el ítem 1: ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de distribución? Con una media perjudicial del 1,9. Y por último el ítem 3: ¿considera que las áreas tienen un alto nivel de ocupación? Cuenta con una media favorable con relación a la rentabilidad con un 3,9.

sin embargo, atravesando la información en la entrevista ejecutada a la directora de la casa de estudios nos reveló que en la primera pregunta ¿Cree que todos sus colaboradores están organizados según sus áreas de trabajo?, nos confesó rotundamente que si bien es cierto existe un MOF para las actividades del personal hay colaboradores que se imputan funciones que no les incumbe lo que hace ineficaz la distribución, y asimismo con el tema de la documentación en una congruencia tuvieron que desperdiciar mucho tiempo por la pérdida de un documento intensamente significativo.

Dichas consecuencias confrontadas con el cuadro hipotético e informes manifiestan que en dualidades contornos de la organización tanto como el personal que trabaja y la directora de la institución entran en refutación acerca del trabajo interno de la organización. Ya que mientras los participantes indican que todo está conforme y la directora revela todo lo inverso.

Como segundo objetivo concreto, esta indagación procura Conocer de qué modo el sistema eficaz de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018; tomando el aserto de SANTIBAÑEZ(2014) quien nos expresa que: Los Sistemas son los ligados de nociones, reglas, instrucciones, métodos e herramientas mediante los cuales se constituyen las diligencias de la Administración estatal que solicita ser ejecutadas por unas o algunas empresas de las Representaciones del Estado, las Corporaciones Constitucionales y los niveles de Gobierno. Únicamente se crean por Ley.

La indagación ejecutada por Franco (2009), titulada “Análisis organizacional de la compañía Car metálica Ltda.” Esta investigación muestra peculiaridades específicas que permiten establecer una distribución armónica relacionada con los requerimientos propios para los métodos y ocupaciones organizacionales. Todas las actividades que se despliegan tanto en la realización como durante el trabajo de las funciones deben ser proyectadas, ordenadas e inspeccionadas por un ente funcionario que avale su objetivo; en resultado, la estructura organizativa que se realice para la misión oportuna será significativa en cláusulas de logro de esos fines. Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez detectada esta necesidad en la compañía CARMETALICA LTDA., se plantea un análisis organizacional conveniente a una proposición de estructura organizacional más apropiada a su plan transcendental que domine medidas acordes a los métodos y necesidades de la organización. Esto se basa primeramente en la auditoria y en las indagaciones que se ejecutaron a la compañía con el fin de instituir sus particularidades, y consecutivamente, a partir de las consecuencias, se

plantea una estructura conveniente y encaminada a los objetivos corporativo. La sistemática de compromiso manejada es la observación y análisis de las averiguaciones que se obtuvieron y utilizaron para conseguir la indagación. Asimismo, se tiene en cuenta la indagación alcanzada de estructuras aplicadas en organizaciones de análogas características para orientar la indagación alcanzada de modo más eficiente. La consecuencia de la indagación actual depone un soporte experto del ejercicio competitivo del Administrador de Empresas y un aporte hipotético para la compañía centro de estudio, quienes ajustarán las consecuencias de la indagación con el fin de efectuar la estructura posteriormente.

Por otro lado, los efectos de la tabla 3, indican que la clarividencia de los colaboradores para Conocer de qué modo el sistema utilizable de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, posee como promedio de la media de 2.6 lo que nos muestra que el procedimiento eficaz de la organización es nocivo a la rentabilidad, esto ya que nos proyectó una consecuencia muy nociva también, en el ítem 1: ¿considera que la institución tiene un alto nivel eficaz? con una media del 1.9, sin embargo el ítem 3: ¿Considera que la premisa técnica y metodológica del docente tiene un nivel alto? Cuenta con una media favorable del 3,9. Y por último el ítem 2: ¿Considera que el sueldo que usted divisa es el apropiado? Cuenta con una media pernicioso con respecto a la rentabilidad con un 2,8.

No obstante, pasando los datos de la conversación perpetrada a la directora de la casa de saberes nos reveló que en la quinta interrogación ¿divisa que los colaboradores están ejecutando su labor de forma eficiente?, nos alegó rotundamente que algunos colaboradores no están ejecutando muy bien ocupaciones inclusive hay varias llamadas de atención para algunos colaboradores debido al trabajo de estos.

Dichas consecuencias comparadas con el cuadro de la teoría y referencias señalan que en dualidades y espacios de la empresa tanto como el personal que labora y la directora de la institución entran en

refutación acerca del funcionamiento central de la organización. Ya que mientras los colaboradores indican que todo es conforme la directora muestra todo lo inverso.

Como tercer objetivo concreto, esta indagación intenta Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018; tomando la enunciación de SAENZ (2015) quien nos indica que: Una entrada es un acrecentamiento de los capitales económicos. Éste se entiende en el argumento de activos y pasivos, ya que es el recobro de un activo.

La indagación elaborada por Valdéz (2009), titulada “Estudio de los ingresos y gastos operacionales de una compañía dedicada a la compra, venta y prestación de servicios afines con la telefonía inalámbrica, Guayaquil 2006.” Esta investigación muestra peculiaridades concretas que admiten establecer una estructura armónica relacionada con los requerimientos oportunos para los métodos y ocupaciones organizacionales. Todas las actividades que se despliegan tanto en la realización como durante el trabajo de las ocupaciones deben ser proyectadas, ordenadas y inspeccionadas por un ente administrativo que avale su objetivo; en efecto, la estructura organizativa que se realice para la gestión oportuna será importante en términos de logro de esas metas. Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez divisada esta escasez en la compañía CARMETALICA LTDA., se plantea un análisis organizacional adecuado a una proposición de estructura organizacional más apropiada a su plan estratégico que sujete medidas afines a los procesos y necesidades de la organización. Esto se basa principalmente en la auditoría y en las encuestas que se ejecutaron a la organización con el fin de instituir sus características, y consecutivamente, a partir de los resultados, se plantea una estructura conveniente, encaminada a los objetivos organizacionales. La sistemática de trabajo esgrimida es la observación y análisis de las encuestas que se obtuvieron y utilizaron para adquirir información. Asimismo, se tiene en cuenta la información alcanzada de estructuras aprovechadas en organizaciones de análogas características para situar la información derivada del modo más

eficiente. La consecuencia de la indagación actual deja un soporte conector del adiestramiento competitivo del Administrador de Empresas y una contribución teórica para la compañía objeto de estudio, quienes valorarán las consecuencias de la investigación con el fin de efectuar la estructura posteriormente.

Por otro lado los efectos de la tabla 5, muestra que la inteligencia de los colaboradores para Asemejar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018 , tiene como promedio de la media de 1.5 lo que nos muestra que los egresos de la distribución son perjudiciales a la rentabilidad, esto ya que nos lanzó un resultado muy nocivo también, en el ítem 1: ¿ Cree que la institución derrocha demasiado dinero en el pago de servicios? con una media del 1.7, así mismo en el ítem 2: ¿cree que el precio de los honorarios está conforme con el mercado local? Cuenta con una media próspera del 1.3.

No obstante, atravesando la gestión en la conferencia encaminada a la directora de la institución nos reveló que en la sexta interrogación, ¿Qué progreso han tenido los ingresos del instituto durante el último año? nos confesó claramente que recientemente los ingresos de la organización han menguado paulatinamente y posiblemente por el deficientemente accionar de las personas que ahí trabajan.

Dichas consecuencias comparadas con la teoría e informes señalan que en ambos recintos de la organización tanto como el personal que trabaja y la directora de la institución entran en refutación acerca de los ingresos de la organización. Ya que mientras los colaboradores muestran que todo está conforme la directora indica todo lo inverso.

Como cuarto objetivo concreto, esta indagación pretende Identificar cual es el nivel de egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018; tomando la definición de SAENZ (2015) quien nos expresa que: Un beneficio es un aumento de los capitales bancarios.

Esto tiende a comprenderse en el argumento de activos y pasivos, debido a que es la redención de un activo.

La indagación elaborada por Valdéz (2009), titulada “Estudio de los ingresos y gastos estratégicos de una empresa diligente a la compra, venta y prestación de servicios afines con la telefonía inalámbrica, Guayaquil 2006.” Esta investigación muestra características concretas que permiten establecer una distribución armónica coherente con las amonestaciones propios para los métodos y funciones organizacionales. Todas las prontitudes que se desenvuelven como la realización debido a la manipulación de las ocupaciones que deben ser proyectadas, ordenadas e inspeccionadas por un ente administrativo que avale su objetivo; en resultado, la colocación organizativa que se efectúe para la gestión oportuna será significativa en términos de logro de esas metas. Asumiendo lo anterior, y una vez revelada esta insuficiencia en la empresa CARMETALICA LTDA., se plantea un análisis organizacional conveniente a una proposición de estructura organizacional más apropiada a su plan estratégico que domine parámetros conforme a las técnicas y necesidades de la organización. Esto se basa inicialmente en la auditoria y en las encuestas que se ejecutaron a la empresa con el fin de instituir sus peculiaridades, y posteriormente, a partir de las consecuencias, se plantea una distribución apropiada, encaminada a los objetivos empresariales. La inventiva de trabajo esgrimida es la observación y análisis de las encuestas que se obtuvieron y emplearon para adquirir la información. Además, se tiene en cuenta la investigación obtenida de organizaciones afanosas en compañías de análogas características para orientar la información lograda del modo más eficiente. El resultado de la actual investigación deja un soporte conector del adiestramiento profesional del Administrador de Empresas y una contribución teórica para la empresa objeto de estudio, quienes tasarán los resultados de la investigación con el fin de efectuar la organización posteriormente.

Por otro lado, los efectos de la tabla 5, muestra que la percepción de los colaboradores para asemejar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018. Las consecuencias de la tabla 5, manifiestan que la percepción de los colaboradores para Identificar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018 , tiene como promedio de la media de 1.5 lo que nos muestra que los egresos de la organización son perjudiciales a la rentabilidad, esto ya que nos proyectó un resultado muy nocivo también, en el ítem 1: ¿ Cree que la institución gasta excesivo dinero en el pago de servicios? con una media del 1.7, así mismo en el ítem 2: ¿cree que el precio de las mensualidades está paralelo con el mercado local? Cuenta con una media favorable del 1.3.

Por otro lado, cruzando la información en la entrevista ejecutada a la directora de la casa de estudios nos reveló que, en la octava interrogación, ¿Qué opina sobre los gastos eminentes que está teniendo el instituto recientemente? nos alegó que la institución recientemente está teniendo muchos gastos por el tema de la acreditación y están haciendo todo un re planteamiento de la institución pero que eso a la larga influye en la rentabilidad de la compañía

Dichas consecuencias concertadas con el contexto literal e informes indican que en uno y otro ámbito de la empresa así como los trabajadores y la directora de la institución entran en similitud acerca de los egresos de la organización.

Como quinto objetivo definido, Identificar cual es el nivel de beneficio del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018; tomando el aserto de PEÑA (2015) quien indica que la utilidad es el efecto de la operación aritmética entre los ingresos y los egresos este se enuncia siempre en términos numéricos

La pesquisa realizada por Valdéz (2009), titulada “Estudio de los ingresos y gastos operacionales de una compañía diligente a la compra, venta y prestacion de servicios afines con la telefonía inalámbrica,

Guayaquil 2006.” Esta indagación presenta características determinadas que consienten fijar una estructura orgánica coherente con los requerimientos propios para las técnicas y puestos organizacionales. Muchas diligencias que se despliegan como en la realización y durante la acción de las ocupaciones deben ser proyectadas, ordenadas e inspeccionadas por un ente administrativo que avale su objetivo; en resultado, la estructura organizativa que se realice para la gestión oportuna será significativa en términos de logro de esas metas.

Teniendo en cuenta lo primero, y una vez descubierta esta necesidad en la empresa CARMETALICA LTDA., se formula un análisis organizacional conveniente a una propuesta de estructura organizacional más apropiada a su plan estratégico que sujete parámetros afines a los métodos y necesidades de la organización. Esto se basa principalmente en la auditoria y en las averiguaciones que se ejecutaron a la empresa con el fin de instituir sus características, y subsiguientemente, a partir de los resultados, se plantea una estructura apropiada, encaminada a los objetivos empresariales. La metodología laboral utilizada es la investigación y análisis de las encuestas que se obtuvieron y usaron para adquirir la información. Asimismo, se tiene en cuenta la investigación lograda de estructuras aplicadas en compañías de similares características para situar la información lograda de la manera más eficiente. El resultado de la actual investigación deja un soporte versado del ejercicio profesional del Administrador de Empresas y una contribución teórica para la empresa objeto de estudio, quienes valorarán los resultados de la investigación con el fin de implementar la estructura posteriormente.

Por otro lado, las consecuencias del cuadro 6, señala que el conocimiento de los colaboradores para Identificar cual es el nivel de beneficio del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, tiene como promedio de la media de 1.3. Lo que nos muestra que la utilidad de la ordenación es perjudicial a la rentabilidad, esto ya que nos proyectó un resultado muy perjudicial también, en el ítem 1: ¿Considera que han elevado la utilidad del instituto durante el último semestre? Cuenta con una media del 1.3.

Por otro lado, haciendo un cruce con la información en la entrevista ejecutada a la directora del instituto nos reveló que, en la octava interrogación, ¿cómo ha sido el progreso de la utilidad durante los últimos dos años, 4 ciclos? Nos confesó que la utilidad durante los últimos ciclos ha rebajado por la deserción de muchos estudiantes y así mismo migran a otros institutos

Dichas deducciones cotejadas con el marco literal y relaciones manifiestan que entre uno y otro ámbito de la empresa tanto como los trabajadores y la directora de la institución entran en similitud acerca de la utilidad de la organización.

V. CONCLUSIONES

1. Se ultimó que el benchmarking interno influye en el aumento de la rentabilidad del instituto ábaco de la región Piura en el año 2018, de manera positiva por lo tanto la Hipótesis General se acepta.
2. El sistema interno influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, de manera positiva por lo tanto la hipótesis específica 01 se acepta.
3. El sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, influye manera Positiva por lo tanto la hipótesis específica 02 se acepta.
4. El nivel de ingresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, es ALTO por lo tanto la hipótesis específica 03 se acepta.
5. El nivel de Egresos del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, es BAJO por. lo tanto la Hipótesis de se acepta.
6. El nivel de utilidad del instituto Ábaco de la región Piura en el año 2018, es BAJO por lo cual las Suposiciones son aceptadas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se exhorta la ejecución del benchmarking para mejorar la rentabilidad del instituto Ábaco en la ciudad de Piura ya para el año 2019.
2. A la directora de la institución siempre estar vigilante y pendiente del sistema interno de la institución, de su organización de su comportamiento, ideas y propuestas para el bien común de la institución.
3. A la dirección académica no desmayar con el mejoramiento de la parte funcional de los colaboradores ajustando la parte remunerativa sin tener que afectar la parte rentable, además de mejorar constantemente la parte operativa en función a las sesiones de aprendizaje.
4. A la gerencia de la institución ajustar el nivel de ingresos para mejorar la rentabilidad elevando en pequeñas cuotas las pensiones de los estudiantes, el precio del uniforme para perfeccionar la renta de la Compañía.
5. A la gerencia cotizar constantemente antes de realizar alguna adquisición para la compra de algún producto o la adquisición de un servicio esto con el fin de no aumentar los egresos de la empresa y no perjudicar la rentabilidad de la misma.
6. A la gerencia se recomienda ajustar en los ingresos y egresos antes descritos ya que eso le mejorará la utilidad de la organización, por lo consecuente la rentabilidad e indicadores de la misma.
7. Se encomienda a la rectora de la institución educativa como uno de los entes máximos de esta casa de estudio dinamizar más el trabajo en equipo para que los colaboradores sean más eficientes en el cumplimiento de sus labores

VII. PROPUESTA

Plan de Capacitación al personal del instituto Ábaco en la región Piura en el año 2019

Misión

Formar colaboradores eficientes en la realización de su trabajo para que contribuya al desarrollo de la institución educativa.

Visión

Ser la instauración educativa guía en el departamento de Piura, que avale la conformidad y complacencia por parte del consumidor, para alcanzar el progreso y el reconocimiento a nivel nacional

Objetivos

- Alcanzar un trabajo eficaz en el entorno técnico para el perfeccionamiento organizacional.
- Crear entre las áreas de trabajo la realización de las actividades de forma dinámica para lograr interactuar con compromiso eficacia en el contexto de trabajo.
- Trazar las características básicas requeridas para el puesto Administrativo de la institución.
- Medir el grado de discernimiento de los colaboradores con relación al entrenamiento brindado la institución educativa.

7.1. Perfil de los puestos administrativos

PUESTOS ADMINISTRATIVOS	Características básicas requeridas
A. Administrativa.	Estudios profesionales en psicología y administración
A. Contable	Estudios profesionales en contabilidad y finanzas
A. Atención al público	Estudios profesionales en administración, marketing y/o relaciones públicas
A. Seguimiento y coordinación del estudiante	Estudios profesionales en administración, educación, ciencias sociales.
A. Plan educacional	Estudios profesionales en educación, administración, economía o afines
A. Docentes	Estudios profesionales en ciencias sociales administrativas con actualización constante.

7.2. Organigrama

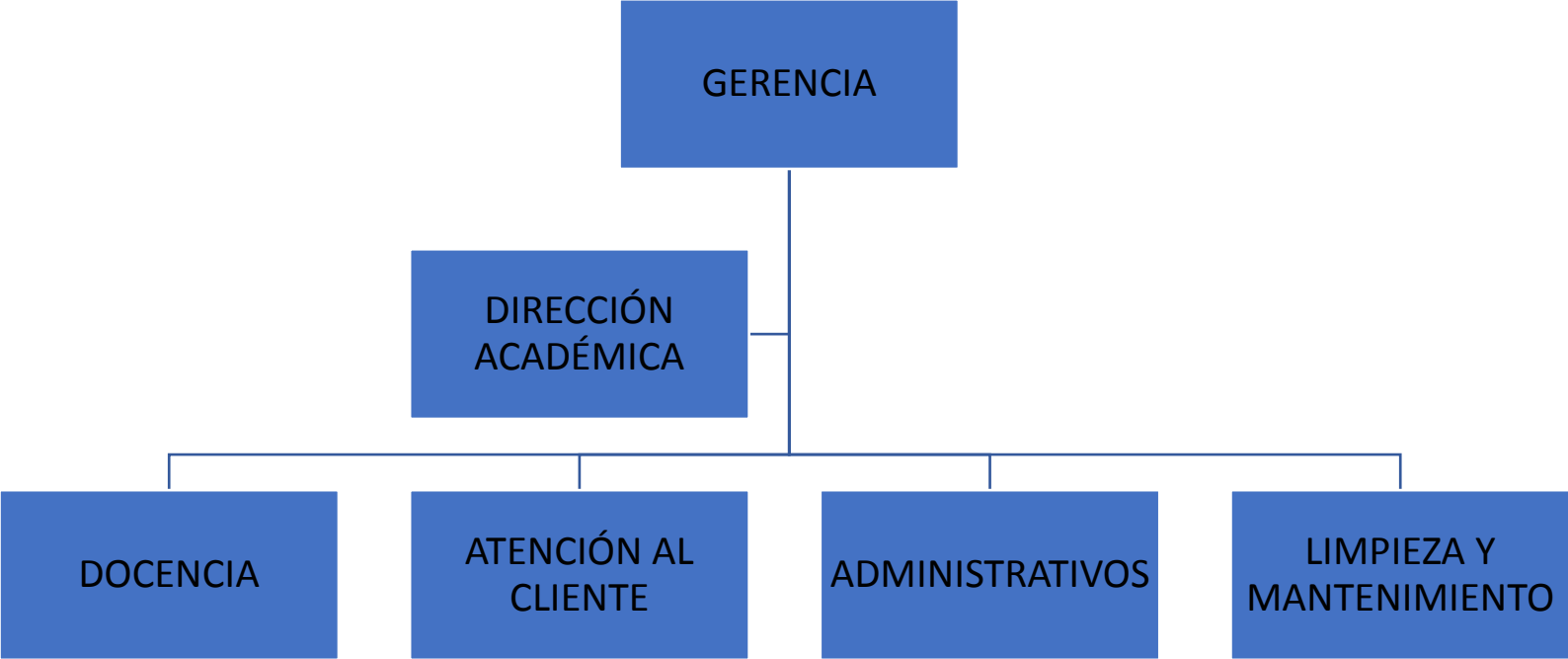


Figura N° 1. Organigrama

7.3. Acciones del plan de capacitación

La capacitación será financiada por la Institución, con el fin de mejorar la eficiencia en los colaboradores y su aumento en la rentabilidad.

Número	Prototipo de formación	Acciones del plan de capacitación	Duración
01	práctica	Comprensión específico en la gestión del talento humano	30 (horas)
02	Práctica	Gestión del trabajo en equipo y las relaciones laborales	30 (horas)
03	Práctica	conocimiento específico en programación	30(horas)
04	Práctica	discernimiento concreto en el seguimiento	30(horas)
05	Práctica	Discernimiento y experiencia para atender a clientes potenciales	30(horas)

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	HORAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
TALENTO HUMANO	40																																				
TRABAJO EN EQUIPO	40																																				
ATENCIÓN	40																																				
PLANIFICACIÓN	40																																				
APOYO SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN	40																																				
EVALUACIÓN	200																																				

7.4. Programación de actividades

• Tipo	Autoridad y cronistas del área de la gestión del talento humano
• Grupo	Área administrativa
• Total Horas	30 Horas Académicas
• cifra de cupos	Todo el personal del area
• grupos	01
• Alcances	<ul style="list-style-type: none">• Manipular los reuniones del área a capacitar.• controlar las técnicas de clasificación y progreso• Inspeccionar y manosear las jubilaciones• Considerar y comprobar los procesos de acusaciones• Comprobar y considerar los beneficios laborales.• Inspeccionar y/o monitorear las asistencias del personal.
• Incluso	<ul style="list-style-type: none">• Áreas complementarias de competencia directa.
• Presupuesto	s/.700

CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES	
• DENOMINACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
• COLECTIVO	COLABORADORES INTERNOS
• NÚMERO DE HORAS	40
• NÚMERO DE CUPOS	TODO EL PERSONAL
• GRUPOS	1
• OBJETIVOS	CONOCIMIENTOS EN: <ul style="list-style-type: none"> • TRABAJO EN EQUIPO • LIDERAZGO • ÉTICA • HABILIDADES BLANDAS
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • TRABAJO EN EQUIPO Y SUS DIFERENTES VERTIENTES
• PRESUPUESTO	s/.700

INSTRUCCIÓN AL PERSONAL DE PROGRAMACIÓN	
• DESIGNACIÓN	Soberanía y cronistas departamento de programación
• Grupo	Administrativo
• Total Horas	40
• Cifra de Cupos	Todo el personal del Área.
• Grupos	01
• OBJETIVOS A ALCANZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar e inspeccionar política de sistematización presupuestaria pedagógica • Elaborar y fortalecer el MOF y ROF. • Comparar informes de propósito de inversión formativa • Ejecutar propuestas y consentimiento de ofertas educativas • Diseñar datos detallados institucionales para el concerniente seguimiento y apreciación • Sugerir asistencia técnica a los establecimientos educativos y otros regímenes de información
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Subsistemas de proyección obrante de la empresa.
• PRESUPUESTO	S/. 800.00

• TIPO	Jefatura y analistas departamento apoyo seguimiento y regulación al estudiante
• GRUPO	Administrativa
TOTAL HORAS	40
• CAPACIDAD	Todo el personal del área
• EQUIPO	1
• ALCANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar métodos de seguimiento y regulación a los alumnos • Supervisar el control para los diferentes niveles de los estudiantes • Organizar inspecciones periódicas a todas las sesiones de aprendizaje
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • subsistemas de regulación operativa y organizacional a los estudiantes
• PRESUPUESTO	s/.300

• DENOMINACIÓN	departamento atención al cliente
• ÁREA	ADMINISTRATIVOS EN GENERAL
• NÚMERO DE HORAS	30 HORAS
• CAPACIDAD	todo el personal pertinente
• EQUIPOS	1
• ALCANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estrategias de mandato registrado. • Examinar y solucionar cualquier inconveniente con los clientes. • Examinar y reorganizar el área de títulos • Cumplir con los informes sobre los clientes de la empresa como los de fuera • Procesar expedientes técnicos sobre las políticas académicas • Ejecutar informes semanales, sobre inquietudes y requerimiento de las empresas.
• CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Área de informes y atención al usuario
• PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • s/. 9000

7.5. Evaluación:

Para mejoras del funcionamiento de empresa se ha tomado en cuenta las siguientes variables a evaluar.

1. Personal docente
2. Personal administrativo
3. Resultados del rendimiento de las actividades de la mayoría de los colaboradores que trabajan en la compañía.
4. Al finalizar la capacitación para fortalecer este proyecto se emitirán certificados sólo a quienes hayan aprobado un 90% teniendo en cuenta la asistencia, puntualidad, y conocimientos.

REFERENCIAS

- Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Sub-centro de Salud de Amaguaña” Quito-Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja. Tesis para la obtención del título de Diploma Superior en gerencia y calidad en servicios de salud
Recuperado el 7 de octubre de:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
- Denton, K (1991).Calidad de servicio a los clientes. Texas: EE.UU. Editorial: Días de santos s.a. Recuperado el 7 de octubre de:
https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW0C&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false
- Kotler, P & Armstrong G. (2003). Fundamentos del marketing. México. Editorial: Pearson Educación. Recuperado el 8 de octubre de:
https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA315&dq=calidad+del+servicio+kotler&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20kotler&f=false
- Larrea, P. (1991). Calidad del servicio del marketing a la estrategia. Editorial: Días de santos s.a. Recuperado el 7 de octubre de:
https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio&f=false
- Mauriola, M (2015). Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: cancha que, Huancabamba, Piura-Perú. Tesis para obtener título profesional de licenciado en ciencias administrativas. Recuperado el 7 de octubre de:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/312/ADM-MAV-CAM-15.pdf?sequence=1>
- Ñahuirima, Y (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. Tesis para obtener el título profesional en administración

de empresas. Recuperado el 08 de octubre de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lascuran, I (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida. Tesis para obtener el grado de maestra en ingeniería de calidad. Recuperado el 08 de octubre de:

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599>

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/182/1/TL_Lamadrid_Cotrina_Pierr.pdf

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2026/1/TESIS%20ANALISIS%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20CARMETALICA%20LTDA.%5B1%5D.pdf>

<https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: BENCHMARKING INTERNO	El Benchmarking es un proceso continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales. Rosales, M. (2015).	Es un proceso continuo para evaluar internamente las áreas de la organización, así como su desarrollo, Se medirá el benchmarking interno de la empresa por medio de un cuestionario.	INTERNO	• Niveles de organización por áreas	Ordinal
				• Niveles de desempeño según sus áreas	Ordinal
		Es un proceso continuo para evaluar internamente los sistemas de funcionamiento de la empresa, Se evaluará el benchmarking funcional a través de cuestionario	FUNCIONAL	• Capacidad remunerativa	Ordinal
				• Nivel de Preparación técnica y metodológica del docente	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: RENTABILIDAD	La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. Zeballos (2013)	Se medirá la utilidad de la empresa por medio de una entrevista y cuestionario	Ingresos	Número de alumnos matriculados	Ordinal
				precio de las mensualidades	Ordinal
		Se evaluará los ingresos a través de cuestionario y entrevista	Egresos	Egreso mensual de servicios en general	Ordinal
				Gasto mensual en la adquisición de productos	Ordinal
		Se evaluarán los egresos de la organización a través de cuestionario y entrevista	Utilidad	R.O.I.	Ordinal
				Reporte de utilidades	Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿De qué manera benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?	Identificar de qué manera benchmarking interno influye en la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	El benchmarking interno influye en el aumento de la rentabilidad del instituto ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, de manera positiva	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptiva: Es un estudio que recolecta datos o componentes de las dos variables en estudio, en este caso: benchmarking y ventas</p>
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	
¿De qué manera el sistema interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?	Determinar de qué manera el sistema interno de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	El sistema interno influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, de manera positiva.	Propositiva: Ya que se propone, dando razones o pruebas lógicas que demuestran que conocimientos se deben aprender o qué estrategias se deben seguir.
¿De qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la	Conocer de qué manera el sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de	El sistema funcional de la organización influye en la rentabilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, de	<p>Cuantitativa: porque Se apoya en categorías numéricas y permite realizar el análisis de los fenómenos a través de diferentes formas estadísticas</p> <p>No experimental: debido a que se basa</p>

ciudad de Piura en el año 2018?	Piura en el año 2018	manera Positiva	fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.
¿Cuál es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?	Identificar cual es el nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	El nivel de ingresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, es ALTO	Correlacional: Permite identificar asociaciones entre las dos variables
¿Cuál es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?	Identificar cual es el nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	El nivel de Egresos del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, es BAJO	La meta de la investigación mixta porque posibilita utilizar las fortalezas de las investigaciones cuantitativas y cualitativas, las cuales permiten la indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.
¿Cuál es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018?	Identificar cual es el nivel de utilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018	El nivel de utilidad del instituto Ábaco de la ciudad de Piura en el año 2018, es BAJO	

Anexo 3. Instrumento de evaluación

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Cordiales saludos, el siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recaudar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a.” BENCHMARKING INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DEL INSTITUTO ABACO DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018”. Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la calificación que considera adecuada teniendo en cuenta la siguientes escala de medida : (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
01	▪ MOTIVACIÓN				
	¿Considera que las áreas tienen un alto nivel de organización?				
02	¿Considera que existen áreas más organizadas que otras?				
03	¿Considera que las áreas tienen un alto nivel de desempeño?				
04	¿Considera que la institución tiene un alto nivel funcional?				
05	¿Considera que la remuneración que usted percibe es la adecuada?				
06	¿Considera que la preparación técnica y metodológica del docente tiene un nivel alto?				
07	¿Considera que han aumentado los alumnos en este último semestre?				
08	¿Considera que la institución tiene un nivel de ingresos alto?				
09	¿Considera que el precio de las mensualidades está acorde con el mercado local?				
10	¿Considera que la institución gasta demasiado dinero en el pago de servicios?				

11	¿Considera que la institución gasta demasiado dinero en la adquisición de productos?					
	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
12	¿Considera que han aumentado la utilidad del instituto durante el último semestre?					

DATOS GENERALES

1. Sexo: M: F:
2. LUGAR DE TRABAJO _____
3. Grado de instrucción: Post grado superior Universitario técnico secundaria
4. Nivel de ingresos: Menos de S/930 930 – 1800 800 - 3500 S/1000 A MÁS
5. Fecha de aplicación: ___/___/___

Anexo 4. Entrevista a la directora de la institución educativa



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado, reciba un cordial saludo, la siguiente entrevista de carácter confidencial está destinado a recaudar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a el " BENCHMARKING INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DEL INSTITUTO ABACO DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018". Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. ASPECTOS GENERALES

- **Nombre del Entrevistador(a):** Rosa Quinde Flores
- **Nombre del Entrevistado:** Carlos Yanayaco Quispe
- **Cargo laboral:** Directora General de la Institución Ábaco – Piura.
- **Fecha de la aplicación :** 02/12/18
- **Tiempo de aplicación :** 30 min

Preguntas:

1. ¿Qué opinión le merece la organización entre sus colaboradores?

Respuesta: Considero que están bien organizados, suelen organizarse más para las celebraciones del instituto u otros días como el día del maestro, día del padre, madre entre otros

2. ¿Cree que todos sus colaboradores están organizados según sus áreas de trabajo?

Respuesta: claramente; que si bien es cierto existe un MOF para las actividades del personal hay colaboradores que se atribuyen funciones que no les corresponde lo que hace ineficiente la organización, y también con el tema de la documentación en una

oportunidad tuvieron que perder mucho tiempo por la pérdida de un documento sumamente importante.

3. ¿Opina que existen áreas más organizadas que otras?

Respuesta: sí, aquí existen áreas que desempeñan mejor su trabajo a diferencia de otras áreas que uno tiene que estar ahí detrás de ellos para que realicen sus funciones, y eso le trae complicaciones a la empresa para la gestión de la misma.

4. ¿percibe que los colaboradores están realizando sus labores de forma eficiente?

Respuesta: claramente que algunos colaboradores no están realizando muy bien funciones incluso hay varias llamadas de atención algunos colaboradores por el desempeño de estos.

5. ¿Qué evolución han tenido los ingresos del instituto durante el último año?

Respuesta: claramente que últimamente los ingresos de la empresa han menguado progresivamente y probablemente por el mal accionar de las personas que ahí laboran.

6. ¿Qué opina sobre los gastos elevados que está teniendo el instituto últimamente?

Respuesta: la institución está teniendo últimamente muchos gastos por el tema de la acreditación y están haciendo todo un replanteamiento de la institución pero que eso a la larga influye en la rentabilidad de la empresa

7. ¿cree que se puede hacer un ajuste presupuestario para mejorar los ingresos?

Respuesta: Sí, estoy convencida que por parte de la institución se puede hacer mucho para mejorar los ingresos, cambiando focos, usar productos de similar calidad y de menor costo.

8. ¿cómo ha sido la evolución de la utilidad durante los últimos dos años, 4 ciclos?

Respuesta: la utilidad durante los últimos ciclos ha disminuido por la deserción de muchos alumnos y así mismo migran a otros institutos.

9. ¿Opina que hay unas áreas de trabajo que deberían imitar el trabajo de otras áreas para un mejor desempeño laboral en la organización?

Respuesta: SÍ, considero que hay áreas que tienen lo que a otras les falta, si bien es cierto ningún organización es perfecta, pero en aras de un mejor desempeño todos debemos de aprender de todos, estar mejor capacitados, mejor entrenados para poder cumplir mejor nuestros objetivos.

10. ¿opina que si se propone la implementación de un plan de capacitación, dará buenos resultados?

Respuesta: todo en aras de mejoras es bueno para la organización creo que sería muy productivo un plan de capacitación para la organización a ver si así nos alineamos entre todas las áreas de trabajo

Anexo 05: constancia de evaluación del instrumento



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo Houtong Cortez, María Ester Con DNI N° 02711252,
Magister Doctor en MBA, N° ARN : De profesión
Docente, desempeñándome actualmente como
catédrica. En Universidad los Angeles de Chimbote - Para

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento: Banck MARKING interno y su influencia en la Mgora de la rentabilidad del Instituto ABACO de la ciudad de Piura en el año 2018.

- Cuestionario
- Guía de entrevista

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad					X
3.- Actualidad				X	X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia					X
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X


Houtong Cortez, María Ester
C. U. N. N.º 20024



Guía de entrevista	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad					X
3.- Actualidad					X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia					X
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X


Mg. Houtong Cortez, María Esther
REG. UNIC. DE COLG. N° 20094

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MONTENEGRO VALENCIA PEDRO MANUEL Con DNI N° 03611982,
 MAGISTER Doctor en Administración, N° ARN : De profesión
Docente, desempeñándome actualmente como
Catedrático En Universidad Alas Peruanas - Piura

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el
 instrumento: "BenchMarking Interno y su influencia en la mejora de la Rentabilidad del
 Instituto Abaco de la Ciudad de Piura en el año 2018."

- Cuestionario
- Guía de entrevista

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones:

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad				X	
3.- Actualidad					X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia					X
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X



*Magister Pedro Manuel Valencia Montenegro
 DNI N° 03611982*

Guía de entrevista	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad					X
3.- Actualidad					X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia				X	
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X



Mg. Montenegro Valencia Pedro Manuel
RUC. UNIC. DE CALA. Nº 49922



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo ALVARADO CASTAÑEDA JOSÉ ANTONIO Con DNI N° 02694350,
MAGISTER Doctor en ADMINISTRACIÓN, N° ARN : De profesión
ADMINISTRADOR - DOCENTE, desempeñándome actualmente como
CATEDRÁTICO En UNIVERSIDAD ULADECH CATÓLICA PIURA

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el
instrumento: BENCHMARKING INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DEL
INSTITUTO ABACO DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2018.

- Cuestionario
- Guía de entrevista

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Questionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad					X
3.- Actualidad					X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia				X	
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X

Mg. Alvarado Castañeda, José Antonio
REG. UNIC. DE COLG. N° 15824



Guía de entrevista	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.- Claridad					X
2.- Objetividad					X
3.- Actualidad					X
4.- Organización					X
5.- Suficiencia				X	
6.- Intencionalidad					X
7.- Consistencia					X
8.- Coherencia					X
9.- Metodología					X


Mg. Almirado Castañeda José Antich...
ING. LIC. DE COL. N° 15022