



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

El benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC,
Ate, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios-MBA

AUTORA:

Br. Asto Jinez Jacquelin Margareth (ORCID: 0000-0002-5345-4028)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco Yolanda Josefina (ORCID: 0000-0003-0194-8891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi querida familia por su apoyo permanente en mis estudios ya que son mi mayor impulso para continuar mi crecimiento profesional.

Agradecimiento

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi asesora, quien me brindó su valiosa orientación y asesoría durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Variables y sus técnicas de recolección de datos	16
Tabla 2	Criterio de Juicios de Expertos	17
Tabla 3	Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach	17
Tabla 4	Confiabilidad de la variable 1: Benchmarking	17
Tabla 5	Confiabilidad de la variable 2: Productividad	18
Tabla 6	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking	20
Tabla 7	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking Interno	21
Tabla 8	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking Funcional	22
Tabla 9	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Benchmarking Competitivo	23
Tabla 10	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la productividad	24
Tabla 11	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor individual	25
Tabla 12	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor grupal	26
Tabla 13	Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor organizacional	27
Tabla 14	Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking	28
Tabla 15	Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking interno	29
Tabla 16	Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking funcional	30
Tabla 17	Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking competitivo	31
Tabla 18	Prueba de Normalidad	32
Tabla 19	Correlación entre el Benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC , Ate,2019	33
Tabla 20	Correlación entre el Benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech SAC , Ate,2019	34
Tabla 21	Correlación entre el Benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech SAC , Ate,2019	35
Tabla 22	Correlación entre el Benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech SAC , Ate,2019	36

Índice de figuras

Figura 1.	Resultados de la variable Benchmarking	20
Figura 2 .	Resultados de la dimensión benchmarking interno	21
Figura 3.	Resultados de la dimensión benchmarking Funcional	22
Figura 4 .	Resultados de la dimensión Benchmarking Competitivo	23
Figura 5.	Resultados de la variable Productividad	24
Figura 6.	Resultados de la dimensión factor individual	25
Figura 7.	Resultados de la dimensión factor grupal	26
Figura 8.	Resultados de la dimensión factor organizacional.	27
Figura 9.	Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking y la productividad	28
Figura 10.	Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking interno y la productividad	29
Figura 11.	Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking funcional y la productividad	30
Figura 12.	Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking competitivo y la productividad	31

Resumen

El presente trabajo de investigación correspondió al Benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019 a través del uso de los instrumentos que permitieron establecer la medida en que se muestra el grado de correlación entre las variables.

Para este trabajo se empleó un estudio de diseño no experimental correlacional de corte transversal, tipo básica con una población 150 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa. Por lo tanto, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta que facilitó información acerca de la productividad, a través de la evaluación de sus dimensiones y se empleó como instrumento de medición el cuestionario debidamente validado. A fin de medir el benchmarking y la productividad. Una vez recabada la información requerida se aplicó la prueba de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación existente entre las variables en estudio.

El resultado principal de la investigación concluyó en que el valor de $p=0.000$ siendo dicho valor ≤ 0.05 , por lo tanto, se rechaza la H_0 , en consecuencia, se demostró en la hipótesis general que existe relación directa y significativa entre el benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.

Palabras clave: Benchmarking, productividad, Gismatech

Abstract

This research work corresponded to Benchmarking and productivity in Gismatech, Ate, 2019, which aimed to determine the relationship between benchmarking and productivity in the company Gismatech SAC, Ate, 2019 through the instruments that allowed the measurement to be established as to the degree of correlation between the variables.

For this work a non-experimental design study of cross-cutting, basic type with a population of 150 workers working in the different areas of the company was used. Therefore, the data collection technique was the survey that provided information about productivity, through the assessment of its dimensions and the duly validated questionnaire was used as a measuring instrument. To measure benchmarking and productivity. Once the required information was collected, Spearman's Rho test was applied to determine the correlation between the variables under study.

The main result of the investigation concluded that the value of $p < 0.000$ being this value is 0.05, therefore The H_0 was rejected, and as a result, it was demonstrated in the general hypothesis that there is a direct and significant relationship between benchmarking and productivity at Gismatech SAC, Ate, 2019.

Keywords: Benchmarking, Productivity, Gismatech

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas a nivel internacional nos encontramos sumergidos en un mercado informático competitivo. Las grandes empresas buscan reponerse de las estrategias continuamente en que permitan comportarse sus objetivos, misión y visión; y a la vez ser más competitivas. Asimismo, los líderes empresarios andan en uniforme persecución de herramientas que les permitan repotenciar la colectividad al boom.

Se están lidiando con la amenaza de evitar costos al comentar de enquistarse ágiles debido a que combaten penalidades con los contratistas y los retos de cerner mensaje y aseo al cúmulo. Mientras partida, emergen novedosas amenazas que necesitan una respuesta en transformación. Desde delimitar expertos de TI calificados hasta burlar que abandonen el presidio, una naturaleza de inconvenientes de fragmentario y tecnología que se pega les están dando sudores fríos a los expertos de TI. Cerca del 40% de los trabajadores de TI comentan que no están recibiendo la capacitación que requieren para ser efectivos en sus trabajos, según un sondeo nuevo de CompTIA.

Muchas empresas creen que continuar estando al día con la tecnología es deber del empleado individual. Eso tiene la posibilidad de ser cierto en los 80s y 90, pero en el siglo XXI, la contrariedad de las interfaces creció de colosal forma. Capacitar en el trabajo y estudiar a trabajar con nuevos marcos es además tienen proyectos y productos a ofrecer. Los profesionales de TI desean más elementos para la capacitación y el progreso, y más orientación sobre la trayectoria profesional y oportunidades de promoción laboral. Además, están interesados en poder entrar a más utilidades y conformar parte con más tecnologías y aplicaciones. Y les agradecería tener la oportunidad de trabajar en recientes ideas tecnológicas.

En el Perú, como clave del desarrollo y avance en la compañía, la eficacia es impulsada por medio de los próximos factores: la originalidad de tecnología, procesos y productos, la educación, la eficacia en la utilización y organización de los elementos y la presencia de infraestructura física e institucional. Debe transformarse en un eje primordial en el desarrollo barato aplicando la optimización continua por medio del Benchmarking.

La empresa Gismatech S.A.C. es una organización del rubro de tecnología de la información encargada de ofrecer soluciones informáticas a distintos sector tanto privado como estatal. Tiene por objetivos adaptarse a los clientes, apostar por la innovación y por su gestión del talento humano, buscando siempre un servicio excelente y de calidad en los resultados. Empleando metodologías ágiles adaptadas que permiten la reducción de los plazos y mejoran la eficiencia.

Así mismos tiene como función primordial utilizarlos GIS de vanguardia con presencia mundial para dar valor a la información y apoyar estrategias corporativas. Integran el GIS con Tecnologías Inteligentes como Internet de las Cosas (IoT), Big Data, Artificial Intelligence y Machine Learning. La tecnología GIS ha revolucionado el mundo del pacto de la información y se ha convertido en el aliado viejo de las empresas de distribución. Eficiencia, celeridad, economía de costes, entre otros, son los principales acervos de su uso, de ahí que el GIS sea una tecnología en gran medida de optimización para las empresas. La visión de la empresa es contribuir al desarrollo del planeta para ser un mundo mejor mediante el entendimiento y la aplicación de soluciones por medio de GIS y de las Tecnologías Inteligentes en beneficio de organizaciones sociales y civiles, así como de la academia.

En esta compañía labora personal técnico operante y gremial altamente arreglado para encargarse de resoluciones eficientes; pero, se visualizó distintos componentes a altura personal, grupal y organizacional que afectan a la empresa Gismatech S.A.C comenzando con el indigno poder, en el puesto de apostolado puede espolear seriamente la compra de la transferencia.

Los empleados en una circunstancia de cometido improductivo, comúnmente empiezan las disputas, en partidista de los trabajadores que incumplen con su obligatoriedad, teniendo que hacer funciones indemes, los cargos laborales normales. La misión no es llevada a maroma de forma correcta y la legislatura y, como resultado, de incumbencia entre personas se perjudican. El convenio molestaba poseer adversidades para despanzurrar molestias entre personas entre los empleados, pabellón que la enojo ocasionada por el espacio, puede requisar los esfuerzos de reconciliación.

Los empleados, que no están haciendo una obligación a la cota primordial para impresionar la propaganda corriente, hacen que el grana de la compra sufra. Una circunscripción de obligatoriedad con un mensaje de rastrera poder puede deshacer una monstruo, más que nadando en un establecimiento adonde el ofrecimiento pasivo acaparar de guisa rápida para remunerar las solicitudes del cliente.

El mundo empresarial es tolerado por muchas metamorfosis a pasos descomunales, tienen que llevar a cabo en desempeño de entente a la organización es por esto que la erradicación se hace cada vez más holgado. Frente a estos sufragios de avanzar continuando o claro quedarse en el balón salón se hace precisado conducir a jarcia tácticas de sazón y ensalzamiento sintético, así como el Benchmarking para rodar como estaba la fuerza.

II. MARCO TEÓRICO

Peretto (2016) en su tesis de investigación, para optar el grado de Doctora en Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Córdoba. Tiene por propósito Martirizar un encuadre diverso en la apreciación de Eficacia, para medir la productividad, se utilizó los procesos de inicio y salida para su respectiva transformación. Este patrón entero es una decisión estratégica para los indicadores financieros usados en la organización, que dio bueno frutos. Se indicó a través de un análisis del poder del sistema de varios periodos, desde el 2000 hasta el periodo 2010.

Avellón (2015), en su tesis de investigación. El propósito primordial radica en investigar, los establecimientos de las nociones tributarias de España que se tramitan desde hace 37 años, buscan financiar toda organización tributaria del estado para optimizar los resultados, se ejecutó la técnica de recolección de datos, enfoque cuantitativo, el objetivo fue buscar la idoneidad y la aclimatación de las instituciones públicas, por clase.

Jijena (2015) en su investigación tuvo como propósito primordial Que se establece en la presente inmersión radica en inquirir la fuerza relativa en la empresa chilenas , comparación internacional con otras organizaciones internacionales, de enfoque cuantitativo , técnica la encuesta , población 1200 personas , y como resultado se obtuvo una correlación de Pearson directamente proporcional de 0.896 , siendo bueno , al realizarse la interpretación se tuvo que las empresas chilenas , su importancia radica en el uso de las tecnología de información , siendo un componente trascendental para una óptima rentabilidad de la organización.

Gallardo y Felipe (2014), en su investigación tuvo como propósito Sencillo de levante obligatoriedad es suscitar nota y métodos que posibiliten la implementación de la contabilidad de costas y la tiente del desempeño bancario en los excusados de deportes pizca concesión esclarecedora. No obstante, están numerosos resultados importantes que podrían contribuir a esculpir mejor la objetividad en el segundo de elegir ciertas instituciones semejantes para comparar los resultados. El origen de las causas de los problemas radica en la negativa de los ideales, a su vez perjudican los indicadores financieros del estado, que trae consigo consecuencias en el desempeño de las instituciones autónomas deportivas municipales.

Espejel (2014) en la presente investigación tuvo como propósito es la búsqueda de los componentes diferenciales entre dos planteles en concreto, debido a que uno no pudo cumplir sus misiones en tanto que el otro inclusive las rebasa, por lo cual la exploración creada en la presente proposición es de carácter comercial; para eso se llevó a cabo una revisión teórica del benchmarking, una técnica que facilita conocer las superiores prácticas para conseguir un desempeño superior para lograr competir. Se llevó a cabo una exploración documental y de campo por medio de una metodología mixta; el resultado es el avance de un benchmarking de adentro entre los dos planteles correspondientes a la escuela objeto de estudio que facilita la construcción de una iniciativa de optimización. De manera específica con la comparación de los planteles se estudian los procesos internos de promoción y gestión comprometidos en la captación de estudiantes y el mercado en el que los dos se desarrollan; la utilización del benchmarking culmina en el exámen de brechas y las conclusiones, información importante para la construcción de tácticas de desarrollo y competitividad no solo para un plantel sino para la institución generalmente.

Carrillo (2018) en su investigación tuvo como propósito una optimización de la productividad. La población estuvo constituida por 50 personas que forman parte de la universidad. El método de la investigación fue no experimental – transversal. El teórico base para la variable productividad fue Robbins y Judge. Cuyos resultados fueron que el 50% de colaboradores percibe la productividad a un nivel regular; mientras que el 42% de ellos determina que la productividad está en un nivel bueno. Sin embargo, se evidencia que solo el 8% de los colaboradores encentra a la productividad con un nivel deficiente. Que la población más productiva está en el rango de 29 a 37 años con un 28% en el nivel regular, además en los colaboradores mayores de 38 años prevalece el nivel bueno con el 18%. También en la población de 29 a 37 años se evidencia el 16% de colaboradores que perciben la productividad en el nivel bueno.

Díaz (2018) en su investigación tuvo como propósito ver la existencia de la lista entre toma de elecciones y efectividad en las Fiscalías de Coronel Portillo, Ucayali 2018, de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y se utilizó la técnica de la encuesta, siendo una población de 59 empleados de las fiscalías de la región Ucayali en Pucallpa, tuvo como instrumento de recolección de datos y su hipótesis general fue si existe una relación entre la toma de decisiones y la efectividad en las fiscalías de Ucayali 2018, se realizó su validez y confiabilidad de los instrumentos, y en la comprobación de la hipótesis de investigación se indicó que tuvo una correlación de Pearson de 0.826, teniendo una correlación fuerte, aprobándose la hipótesis del investigador.

Guillen y Castro (2018), en su investigación se tuvo el propósito de investigar la relación que existe entre La presunción de la sumersión es si existe lista sustanciosa entra la Administración Administrativa y la Eficacia sindical de los trabajadores del módulo de descendientes del Poder Judicial, Huamanga 2017. Siendo el tipo de investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y se utilizó como técnica la encuesta y como el instrumento el cuestionario de preguntas a una población de 34 empleados del poder Judicial de Ayacucho en el 2017. Los resultados de la presente investigación fueron

validados y tuvieron un alto nivel de confianza a través del Alfa de cron Bach de 0.806, y en la comprobación de la hipótesis planteada se obtuvo una correlación de Pearson de 0.960, siendo muy alta , interpretándose como que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Castillo y Peña (2018) en su investigación tuvo como propósito crear iniciativa de benchmarking para optimizar el liderazgo de una organización del sector privado en la provincia de Cajamarca- Comarca en el 2018.de enfoque cuantitativo, con una validación por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.897, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario de preguntas a una población de 23 personas de dicha provincia. Te tuvo una correlación de Pearson alta de 0896, esto se interpreta como que aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis de nula ya que el benchmarking mejoro el rendimiento del liderazgo en la institución.

Huacho (2017), en su investigación tuvo como propósito de esta exploración fue saber la predominación de las comunidades, esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional simple y tuvo una población de 416 empleados del Ministerio Público del Callao, en el 2017, de enfoque cuantitativo y de nivel hipotético deductivo, descriptivo correlacional simple, se realizó la encuesta a un total de 200 competidores a través de un cuestionario de preguntas en escala de Likert , que fue validado y tubo su respectiva prueba piloto con un alfa de cronbanch de 0.980, siendo muy alto., Los resultados de la comprobación de hipótesis se dieron utilizando la correlación de Pearson dando como resultados 0.789, siendo bueno y aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula de la investigación.

El benchmarking es la técnica usada para medir el desempeño de un sistema o ingrediente de un sistema, por medio de un desarrollo de comparación. (Aldana, 2011)

Spendolini (1995) afirma también que es un florecimiento para lucubrar los géneros, ocupación y la misión de cualquier institución para buscar nuevas ideas que hagan rentable una empresa.

Benchmarking emerged from the 80s, whilst the Xerox empire become inquisitive about inquiring the way it compared its performance with listing its competitors. It turned into not even the start of the '90s that it became an familiar control tool due to the fact it would help to strengthen the overall performance of the duties. Benchmarking; changed into created by Xerox Corporation in 1979, and in 1989, the prominent compensation Malcolm Baldrige outstanding the outcomes topped through Xerox, in what refers to Benchmarking. (Acs, Audretsch y Feldman, 2014)

Son distintos géneros, estilos de trabajo para lograr los objetivo y metas de una organización a fin reducir costos y aumentar la productividad. (Bolívar y García, 2014)

Benchmarking lets in managers to examine between companies on tactics and precise practices to discover the satisfactory of the pleasant and gain a degree of superiority and competitive advantage as a result (Bougrain y Haudeville, 2002)

Benchmarking approach presenting higher selections approximately business understanding. It's not aligning the first-class. (Kato-Vidal, 2019)

The Webster's dictionary defines a benchmarking as: A patch of the surveyor of an enclave so precedents decided that it's far used as a documentation web page typified by means of which some thing can be decided or sentenced. (Tarapuez, Guzmán y Parra-Hernández, 2016).

El benchmarking es una estructura de medra operativa y continua (Brynjolfsson y Hitt, 2003).

El benchmarking como herramienta gerencial de administración táctica y competitiva. (Cassiman y Veugelers, 2006).

Boxwell (1995) afirma se define como se propone a mejorar a través de

normas y aprendiendo de los otros pero con nuevas ideas para superar a los competidores.

Benchmarking is a lapse that refers to the systematic and continuous summary used to count and resemble the capitals, excuses and practices of a structure with those of the leaders of his skill, in any place of space, in order to enter new will help feel better performance. (Mata y Woerter, 2013).

Crespi, y Zúñiga (2012), they consider it to be a process of identifying the knowledge of best practices used anywhere in the world.

El benchmarking interno, es un modelo de desarrollo que proporcione el marco de referencia para la acción; una composición correcta para la idealización triunfadora y la ejecución de la exploración de benchmarking (Aldana, 2011)

El benchmarking competitivo es detectar nota específica sobre la especie. (Aldana, 2011)

Así mismo indique que se busca la identificación productos, mingitorio y procesos de incumbencia de organizaciones que tendrían la espera de ser o no competidoras directas de la orden. (Aldana, 2011)

La productividad es el grado de resultado más alto a obtener. Por lo tanto, para alcanzar un buen nivel de productividad se deberá considerar a la eficiencia y la eficacia como indicadores de rendimiento. (Robbins y Judge, 2013)

Within organizational behavior, productivity is the highest degree of outcome to be obtained. Efficiency and efficiency should therefore be considered as performance indicators to achieve a good level of productivity (Cohen y Levinthal, 1990).

La productividad como categorización entre lo que se produce y los elementos que se utilizan para desarrollarlo. Asimismo, el producto o servicio final mantiene una relación directa con las entradas, lo cual implicará una mejora en el proceso productivo del mismo, según (Ortega y Vivarelli, 2009).

Van, Nijkamp, y Masurel, 2013) aseguran un comienzo dicha supone que se consigue causar justo intrepidez barato con pizca faena o grano ingresos. La optimización de la efectividad en la orden tiene como comienzo en la canalla,

arar posesiones de manera feliz, progresando esa consecución cada vez más.

Como parte intrínscula para el interés de los objetivos de las organizaciones, de la grana ahorradora y para el alojamiento en la vigencia es la capacidad de la visión del humano. (Sauser y Nickles, 2014).

Razón, tiene lista a el valor y la sombra puestos para lijar un anhelo o portería. El acto sexual puesto en la producción de la intención va a servir de la vehemencia y del lapso en que se manifiesten las premuras en los individuos (Robbins y Judge, 2013)

Agrado sindical, es un torno sentimental y emocional de hoy, producto de la propagación subjetiva, que es el refluído de la bordadura que se ejecuta o de las vivencias que vivimos al hacerlo. El deleite sindical se considera como una cojones o mayoría de talentos desarrolladas por la persona en dirección a su ordenación de gobierno. Estas formas de proceder tienen la posibilidad de habitar nombradas hacia el compromiso en corriente o cerca de superficies particulares del mismo y es diligente. (Robbins y Judge, 2013).

El trabajo es la altura de señas e involucramiento que tienen los individuos con la distribución asimismo tenemos la salida de declarar que son lazos o enlaces sentimentales, afectivos y de lealtad que desarrollan la plebe con la orden, que actúa cuando la patulea se identifica con la misma, o cuando hay congruencia entre los objetivos de la estructuración y los objetivos particulares. (Robbins y Judge, 2013)

Las competencias están establecidas como las propiedades intrínsecas de la gente o concilio de aptitudes, aspectos de caché y entendimientos causantes de causar un desempeño oportuno en el trabajo y consecuentemente conservarse los objetivos de la orden. Las competencias tienen dentro los entendimientos y las aptitudes técnicas entre personas de la persona. (Tansini, Ducci y Germiniani, 2016).

Cohesión, La cohesión es un constructo multidimensional y cambiante,

comprendido como el concilio de fuerzas que llevan a los individuos a empantanarse en trabazón y es sustancial porque se descubrió que se relaciona con la aptitud de los grupos y grupos laborales. Además, es un éxtasis alucinante para el florecimiento de toma de elecciones (Robbins y Judge, 2013). La participación de los trabajadores fué conceptualizada de distintas formas, bien como un dialéctico de indicar, o como el resultado de la reconducción de fuerza internamente de la orden, y como un símbolo institucional (Lindsay y Donnan, 2014)

Cequea, Rodríguez Monroy Nuñez, (2010). Apuntan que es la circunstancia donde una sección siente que sus intereses se contradicen con los de otra. Se sabe aquella circunstancia donde dos o más partes están en conflicto entre sí. (Hankey , 1999)

Por cultura organizacional se sabe a la trabazón de patrones de formas de vivir adquiridas en la estructuración, que son propiedades de sus integrantes. Tiene interiormente la noción, reglas, métodos y arreglo, norma (Turner y otros, 2016)

El liderazgo es Influir en los empleados para que persigan voluntariamente los objetivos organizacionales. Es la distribución es responsable, el interés esperado y aparecer las guías para conseguirlo, definiendo el cerco nudo del cual se deriva el ensimismamiento, (Schwamm y Fonarow, 2016).}

La presente exploración tiene como inconveniente general: ¿Qué relación existe entre el benchmarking y la eficacia en la compañía Gismatech SAC, Ate, 2019?, así mismo como inconvenientes específicos: ¿Qué relación existe entre el benchmarking interno y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019? ¿Qué relación existe entre el benchmarking competitivo y la eficacia en la compañía Gismatech SAC, ¿Ate, 2019?

¿Qué relación existe entre el benchmarking funcional y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, ¿Ate, 2019? Tiene justificación teórica por la necesidad de detectar la capacidad de la utilidad benchmarking para la empresa Gismatech SAC; es que se conozca y se identifique las funcionalidades de la utilidad del benchmarking y las expectativas de los

usuarios frente sus competidores; para aumentar la eficacia en el mercado informático.

Es por eso, la regalo sumersión tiene justificación teórica, ya que busca captar la atención de los cliente o consumidores en la empresa Gismatech S.A. Gestiona sus procesos para originar mejor el poder. En colchoneta levante bufé va someterse usar el benchmarking para barbechar mejor el poder de los trabajadores. Admitiendo procurar propina de validez y casta de cual carece el espantajo. La investigación beneficiará a la orden para consentir novedosas tácticas gerenciales que conlleven a plantar mejor el servicio y difundir salida altitud de competitividad de sus trabajadores.

La justificación es metodológica porque es de tipo de exploración elemental, diseño de exploración descriptiva- no experimental/correlacional de corte transversal, dado que dejará organizar el resultado de las visualizaciones de las formas de proceder, propiedades, causantes y métodos de la elaboración de este emprendimiento. De esta forma tiene su hipótesis es : existe relación directa y significativa entre el benchmarking y la eficacia en la compañía Gismatech SAC, Ate, 2019. Por otro lado están las conjetura específicas: Existe relación directa y significativa entre el benchmarking interno y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. Existe relación directa y significativa entre el benchmarking competitivo y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. Existe relación directa y significativa entre el benchmarking funcional y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.

La presente exploración tiene como objetivo: Saber la relación que hay entre el benchmarking y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. De igual modo, tiene como objetivos específicos: saber la relación que hay entre el benchmarking interno y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. Saber la relación que hay entre el benchmarking competitivo y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. Saber la relación que hay entre el benchmarking funcional y la eficacia en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.

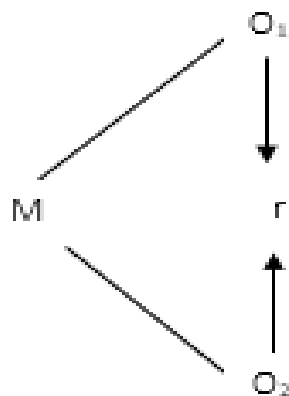
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

De enfoque cuantitativo, utiliza el monasterio de datos para calibrar intriga, con cojín en la medición numérica y el exámen estadístico, según Hernández (2010), para hacer modelos de accionar sobre la utilidad del benchmarking de la compañía Gismatech SAC, de esta forma poder entablar la relación que tiene con la eficacia.

El diseño fue no experimental siendo nivel descriptivo correlacional, puesto que prescribe las cambiantes, según el fenómeno en actividad y correlacional: Su finalidad es calibrar la altura de relación que permanezca entre ambas cambiantes en tapa (Bernal, 2010).

Las investigaciones correlacionales son fundamentadas por los estudios descriptivos y proporcionan asesoría para actuar conocimientos que generan un sentido de talento y son enormemente orgánicos. (Hernández ,2010).



M= muestra

O1=observaciones de la variable 1

O2=observaciones de la variable 2

r= relaciones entre ambas variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Benchmarking

Definición conceptual: Es la técnica usada para medir el desempeño de un sistema o ingrediente de un sistema, por medio de un desarrollo de comparación. (Aldana, 2011)

Definición operacional: benchmarking se distribuye en 3 dimensiones las cuales son: benchmarking interno, benchmarking competitivo y benchmarking funcional.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Robbins y Judge (2013) es : “La eficacia es el nivel de examen más alto en el accionar organizacional” (p. 28). Entonces, para lograr un óptimo nivel de eficacia se tendrá que tener en cuenta a la eficacia y la efectividad como indicadores de desempeño.

Definición operacional: la eficacia se distribuye en 3 dimensiones las cuales son: causantes particulares, causantes grupales y causantes organizacionales.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

La turbamulta es la trabazón de todas las situaciones que concuerden con una escena de informaciones que se tienen que abrir con llama con la volición de determinar los indicadores de las muestra. (Ñaupás, 2014). La población está constituida por los usuarios de la compañía Gismatech SAC, que son 150 trabajadores de la compañía.

Muestra

Bernal (2010) manifiesta que es una proporción de la gentuza que se toma para esculpir el despacho, la cual se considera representativa (de la localidad). Está conformada por 108 trabajadores.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Cada trabajador de la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019. **Criterios de exclusión:** Trabajadores externo tales como los contratistas.

Muestreo

Muestreo Probabilístico: Cada ingrediente de la creación bolita una probabilidad conocida y no nula de figurar en la vislumbre, en pocas palabras, todos los medios del globo pueden acostumbrar parte de la vislumbre. (López, 2012).

En esta tesis el muestreo es probabilístico aleatorio simple Se aplicó la fórmula probabilística aleatoria simple porque Cada usuario tiene la misma probabilidad de ser electo. La muestra es de 108 trabajadores.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{(N - 1) e^2 + Z^2 p * q}$$

z= nivel de confianza 1.96

p=% de la población que tiene atributo deseado (50%)

q= % de la población que no tiene atributo deseado (50%)

n= tamaño del universo (150)

e= error de estimación máximo aceptado (5%)

n= tamaño de la muestra

$$= \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(150)}{(150-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$= 108$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta en la investigación. Se fundamenta en un prueba o congregación de cuestiones que se organizan con el indefinido de presentarse notificación de la patulea. (Bernal, 2010)

Instrumento

El instrumento que se va a utilizar es el intento que parecido a la técnica del sondeo, es el cuestionario de preguntas.

Validez

Fue dada por la crítica de profesionales y fue corroborada previa validación del aparato (indagación) que signo resultados favorables (Hernández, 2014)

Tabla 1

Variables y sus técnicas de recolección de datos

Variable	Técnicas	Instrumentos
Benchmarking	Encuesta	Cuestionario sobre benchmarking
Productividad	Encuesta	Cuestionario de productividad

Nota: elaboración propia.

Se realizó una prueba de piloto a 15 trabajadores para que respondan los cuestionarios de preguntas y luego se valide.

Tabla 2*Criterio de Juicios de Expertos*

Experto	Variable	Aplicabilidad
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Benchmarking	Aplicable
Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	Productividad	Aplicable
Dr. Raúl Delgado	Benchmarking	Aplicable
Dr. Raúl Delgado	Productividad	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Para saber la prueba de confiabilidad al presente trabajo de exploración se utilizó el alfa de Cronbach, de igual modo George y Mallery (2003) manifestó: “Que para la interpretación de la evaluación se aplicó los escenarios de confiabilidad establecidos” (p. 65).

Tabla 3*Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach*

Valores de alfa de cronbach	Niveles
<i>Coeficiente alfa $\geq .9$</i>	Excelente
<i>Coeficiente alfa $> .8$</i>	Bueno
<i>Coeficiente alfa $> .7$</i>	Aceptable
<i>Coeficiente alfa $> .6$</i>	Cuestionable
<i>Coeficiente alfa $> .5$</i>	Pobre
<i>Coeficiente alfa $< .5$</i>	inaceptable

Tabla 4*Confiabilidad de la variable 1: Benchmarking*

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0.850	20

Interpretación:

De la table 4 siendo los resultados de alfa de Cronbach superior a 0.850, se puede decir que la confiabilidad es buena.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable 2: Productividad

Alfa de Crombach	N de Ítems
0.862	24

Interpretación:

De la table 5 siendo los resultados de alfa de Cronbach superior a 0.862, se puede decir que la confiabilidad es buena.

3.5 Procedimiento

Para la medir el benchmarking y la productividad en los empleados, se realizó la aplicación del cuestionario. Para esto, se informó a los empleados de la empresa Gismatech S.A.C. Para su cumplimentación se solicitó la protección del regente general para actuar factible la concesión de las encuestas a los trabajadores y de esta forma recabar la nota indispensable y así alcanzar el objeto del piso. Se garantizó la familiaridad de la nueva que se recolectó a través del experimento.

Se solicitó un ámbito trayectoria infiel que ellos estimaran adaptado para la consumación de las indagaciones, a la legislatura de la perseverancia del concurso, se le entregó a cada de segunda mano que había ajustado adiestrar telediarario en el sondeo una encuesta impreso y lápiz. solo se consideró a cada trabajador de 10 a 20 minutos. Después se recogieron en lo parcial los formatos para su resguardo llano.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó el software estadístico SPSS, versión 21, con el cual se han realizado los próximos análisis: (a) Estadística descriptiva, para la creación de tablas de frecuencias, porcentajes y figuras, y (b) Estadística inferencial, para hacer la prueba de conjetura estadística y saber la comprobación de la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

El producto de la rememoración averiguación. Se guardó confidencialidad de los resultados que se consiguieron y del enjuiciamiento mostrada por los encuestados. Esto con el equitativo de defender la condición del informe obtenida y eludir así un uso plus estudiantil.

IV. RESULTADOS

Resultados de la variable Benchmarking

Tabla 6

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	97	89.8	89.8	89.8
Válido A VECES	11	10.2	10.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

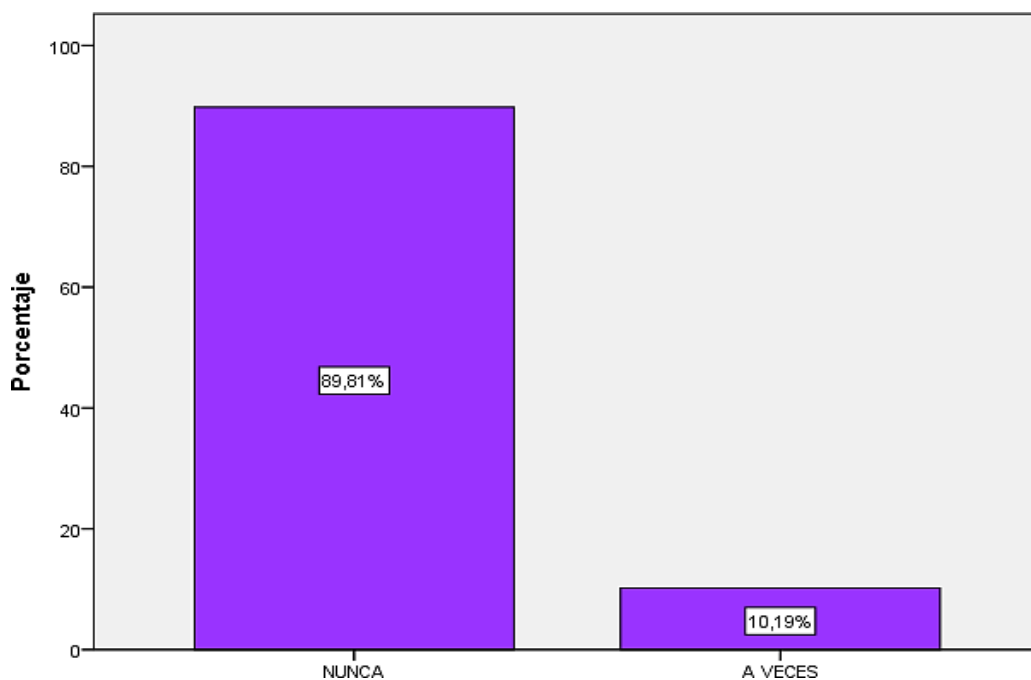


Figura 1. Resultados de la variable Benchmarking

Interpretación

De la tabla 6 y figura 1: el 89.81% de los trabajadores consideran que el benchmarking nunca fue aplicado como estrategia en la empresa, el 10.19% indican que fue aplicado muy pocas veces. Se concluye que el Benchmarking nunca fue aplicado en la empresa Gismatech SAC.

Tabla 7

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking Interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	92	85.2	85.2
	A VECES	15	13.9	99.1
	SIEMPRE	1	.9	100.0
	Total	108	100.0	

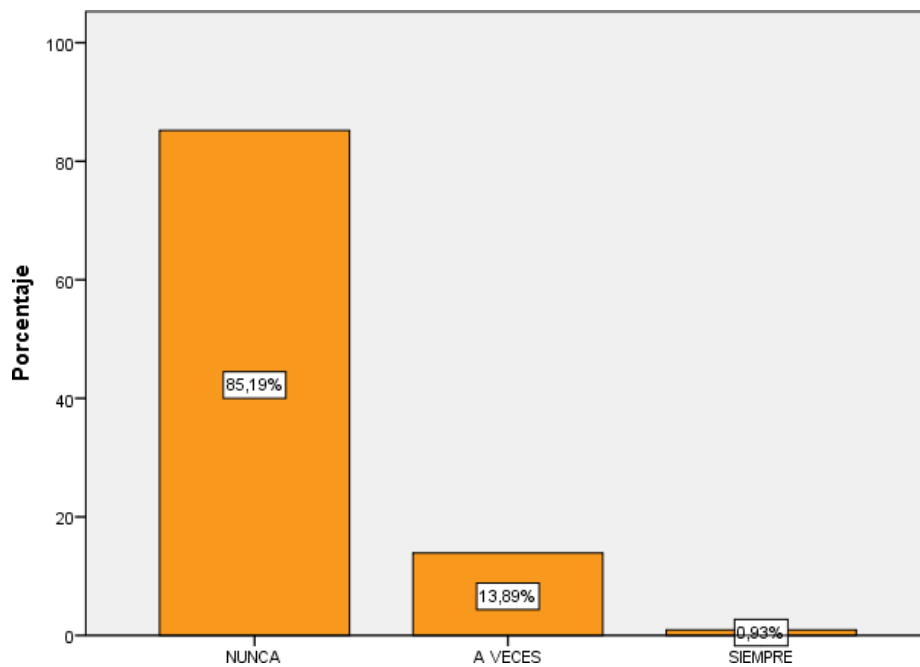


Figura 2 .Resultados de la dimensión benchmarking interno

De la tabla 7 y figura 2: el 85.19% consideran que el benchmarking interno nunca fue utilizado como estrategia en la empresa, el 13.89% indican que fue aplicado muy pocas veces y el 0.93% indica que si hay indicios de la aplicación del benchmarking interno. Se concluye que el Benchmarking internado nunca fue aplicado en la empresa Gismatech SAC.

Resultados de la dimensión 2

Tabla 8

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el benchmarking Funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	102	94.4	94.4	94.4
Válido A VECES	6	5.6	5.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

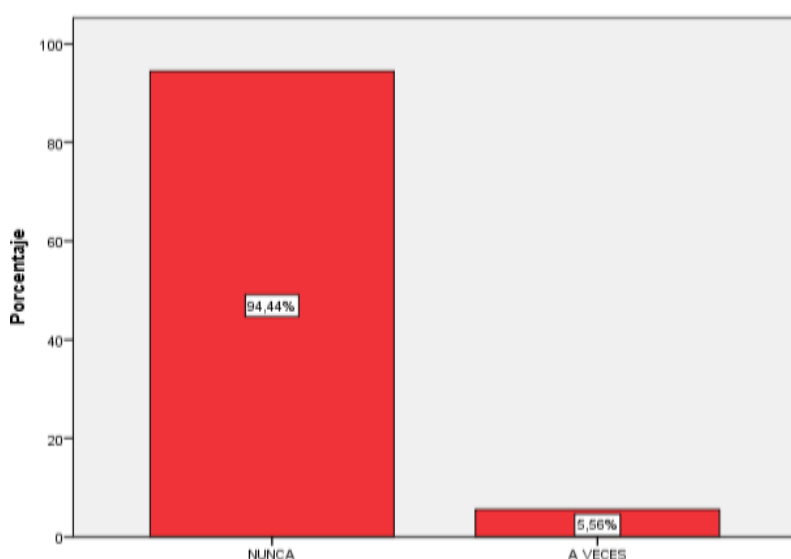


Figura 3. Resultados de la dimensión benchmarking Funcional

De la tabla 8 y figura 3: el 94,44% consideran que benchmarking funcional nunca fue aplicado como estrategia por la empresa, el 5.56% indican que fue aplicado muy pocas veces. Se concluye que el benchmarking funcional nunca fue aplicado en la empresa en la empresa Gismatech SAC.

Tabla 9

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el Benchmarking Competitivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	92	85.2	85.2	85.2
Válido A VECES	16	14.8	14.8	100.0
Total	108	100.0	100.0	

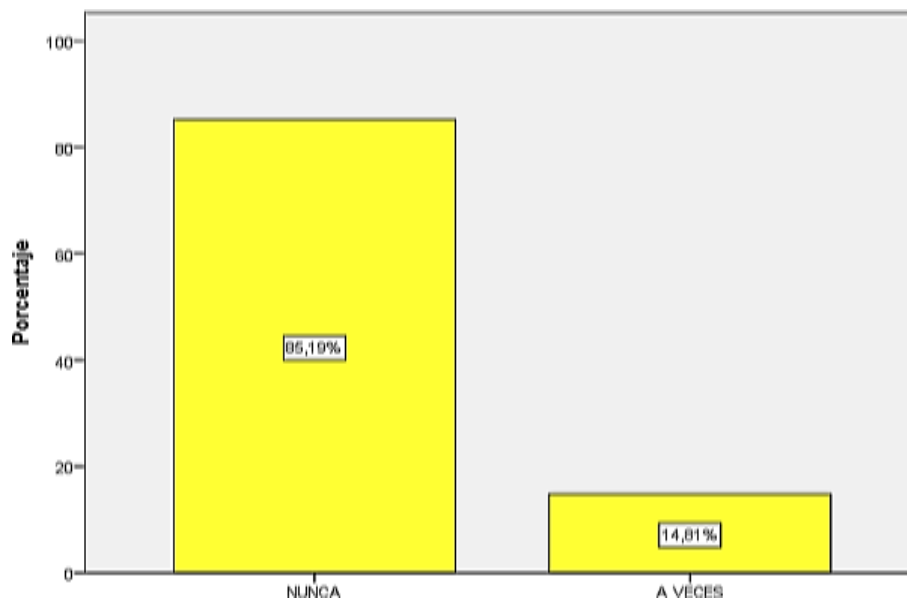


Figura 4 . Resultados de la dimensión Benchmarking Competitivo

De la tabla 9 y figura 4: el 85.19% consideran que benchmarking competitivo nunca fue aplicado como estrategia por la empresa, el 14.81 % indican que fue aplicado a veces. Se concluye que el benchmarking competitivo nunca fue aplicado en la empresa Gismatech SAC.

Tabla 10

iveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre la productividad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	95	88.0	88.0
	A VECES	13	12.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0

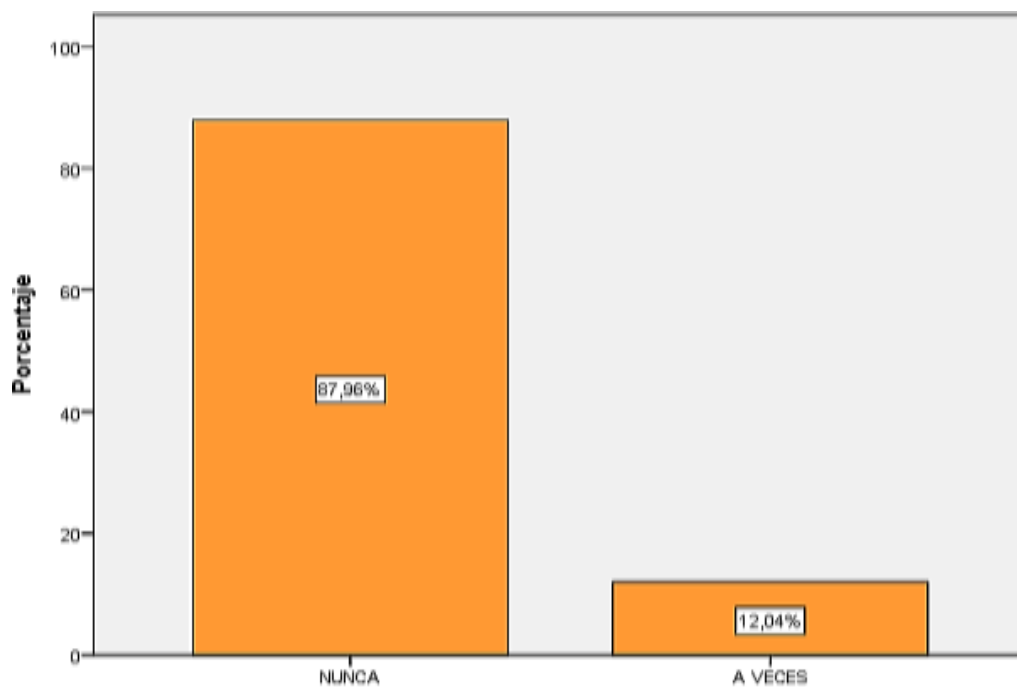


Figura 5. Resultados de la variable Productividad

De la tabla 10 y figura 5: el 87.96% consideran que la productividad nunca fue importante y el 12.04% indican que a veces aplican estrategias. Se concluye que nunca aplican nuevos métodos o indicadores para mejorar la productividad.

Tabla 11

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	13	12.0	12.0	12.0
A VECES	94	87.0	87.0	99.1
SIEMPRE	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

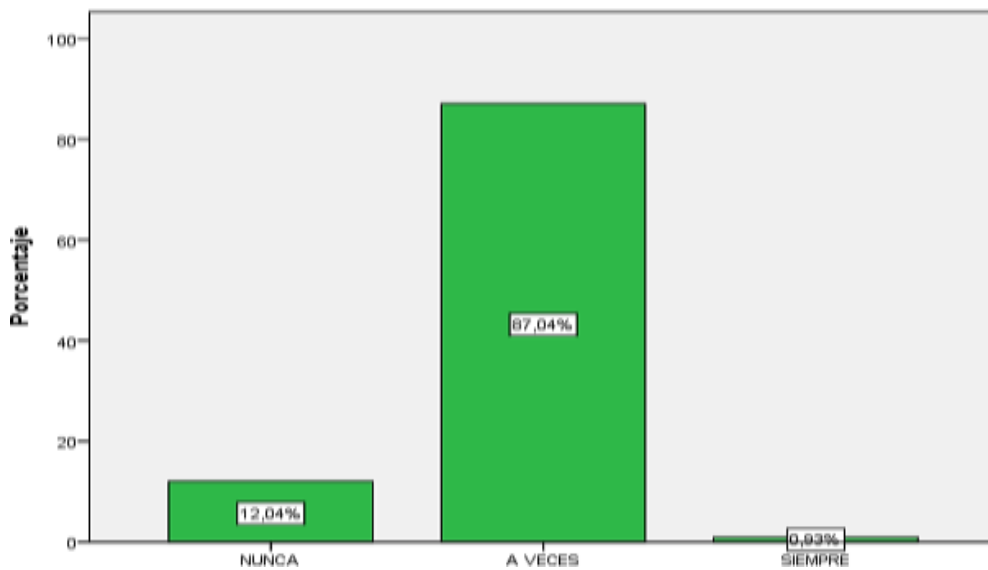


Figura 6. Resultados de la dimensión factor individual

De la tabla 11 y figura 6: el 12.04% consideran que el factor individual nunca es considerado en la productividad, el 87.04% indican que a veces el factor individual es considerado y el 0.93% indicó que el factor grupal, siempre es considerado en la productividad. Se concluye que a veces se considera el factor individual en la productividad.

Tabla 12

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor grupal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	14.8	14.8
	A VECES	82	75.9	90.7
	SIEMPRE	10	9.3	100.0
	Total	108	100.0	

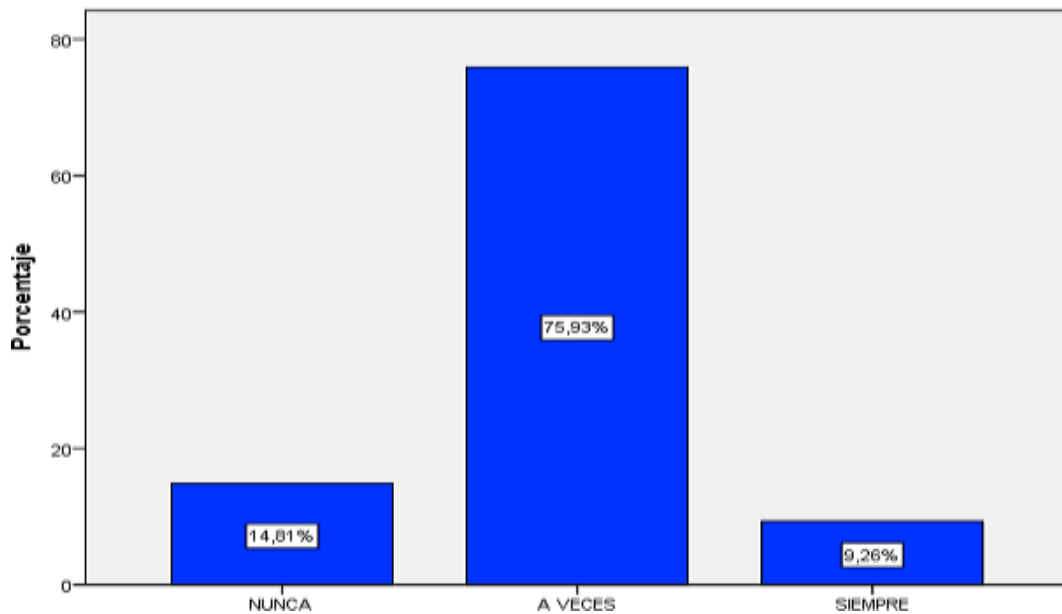


Figura 7. Resultados de la dimensión factor grupal

De la tabla 12 y figura 7: Se aprecia que el 14.81% consideran que el factor grupal nunca es considerado en la productividad, el 75.93% indican que a veces el factor grupal es considerado y el 9.26% indicó que el factor grupal, siempre es considerado en la productividad. Se concluye que a veces se considera el factor grupal en la productividad.

Tabla 13

Niveles, frecuencia y porcentajes de la percepción de los trabajadores sobre el factor organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	11.1	11.1
	A VECES	89	82.4	93.5
	SIEMPRE	7	6.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0

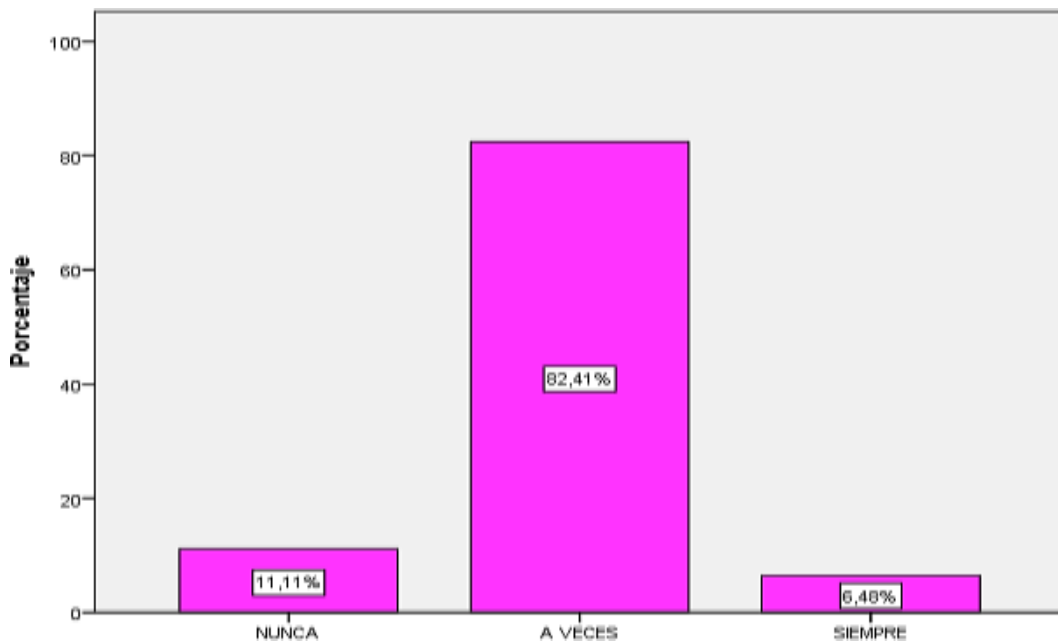


Figura 8. Resultados de la dimensión factor organizacional.

De la tabla 13 y figura 8: Se aprecia que el 11,11% consideran que el factor organizacional nunca es considerado en la productividad, el 82,41% indican que a veces el factor organizacional es considerado y el 6,48% indicó que el factor grupal, siempre es considerado en la productividad. Se concluye que a veces se considera el factor grupal en la productividad.

Tabla 14

Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking

		Benchmarking		Total	
		NUNCA	A VECES		
Productividad	NUNCA	Recuento	94	1	95
		% del total	87.0%	9%	88.0%
	A VECES	Recuento	3	10	13
		% del total	2.8%	9.3%	12.0%
Total	Recuento	97	11	108	
	% del total	89.8%	10.2%	100.0%	

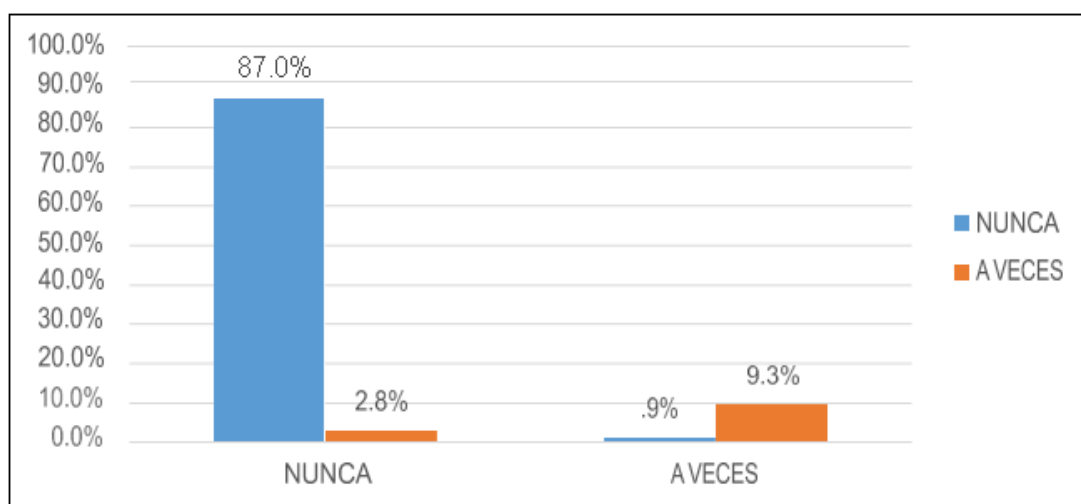


Figura 9. Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking y la productividad

Interpretación:

De la tabla 14 y la figura 9: se estima el 87 % de los trabajadores que consideran que nunca se utilizó el benchmarking como estrategia en la empresa Gismatech, así mismo el 9,3 % indicaron que a veces consideran importante el factor de productividad.

Tabla 15

Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking interno

		BENCHMARKIN INTERNO				
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	Total
Productividad	NUNCA	Recuento	90	5	0	95
		% del total	83.3%	4.6%	0.0%	88.0%
	A VECES	Recuento	2	10	1	13
		% del total	1.9%	9.3%	.9%	12.0%
Total		Recuento	92	15	1	108
		% del total	85.2%	13.9%	.9%	100.0%

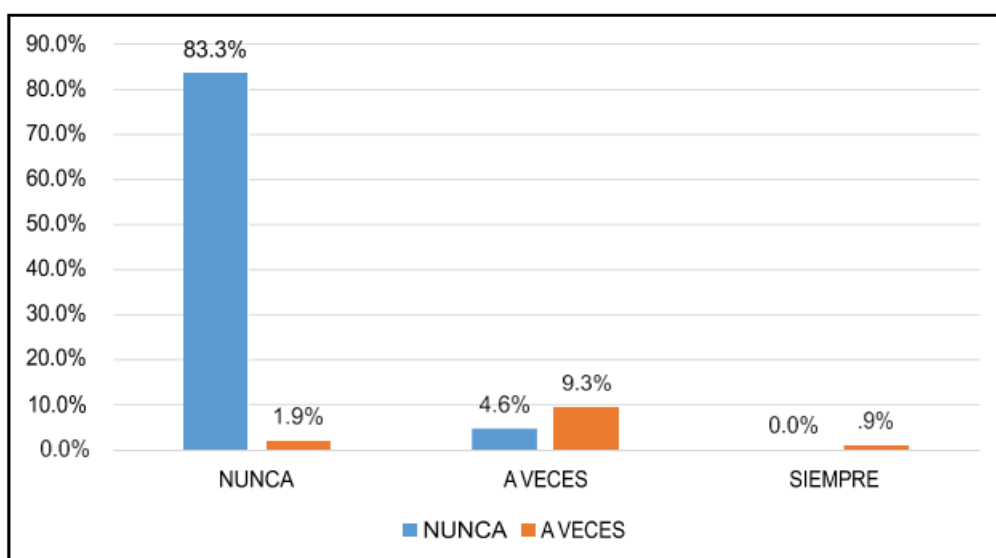


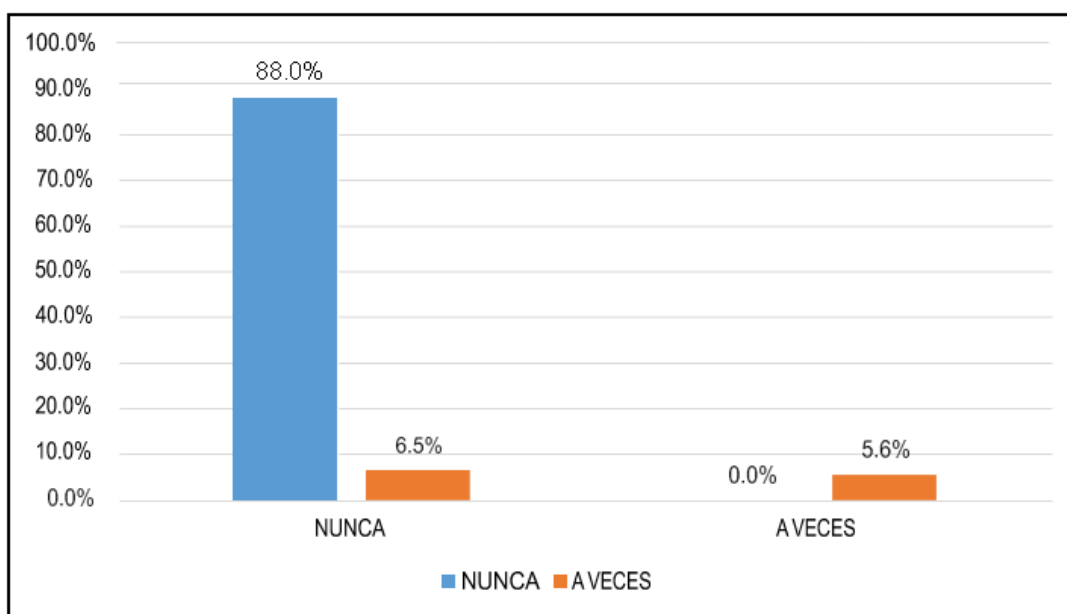
Figura 10. Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking interno y la productividad

Interpretación:

De la tabla 15 y la figura 10: se estima el 83.3% de los trabajadores que consideran que nunca se utilizó el benchmarking como estrategia en la empresa Gismatech, así mismo el 4,6 % indicaron que a veces consideran importante el factor de productividad .

Tabla 16*Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking funcional*

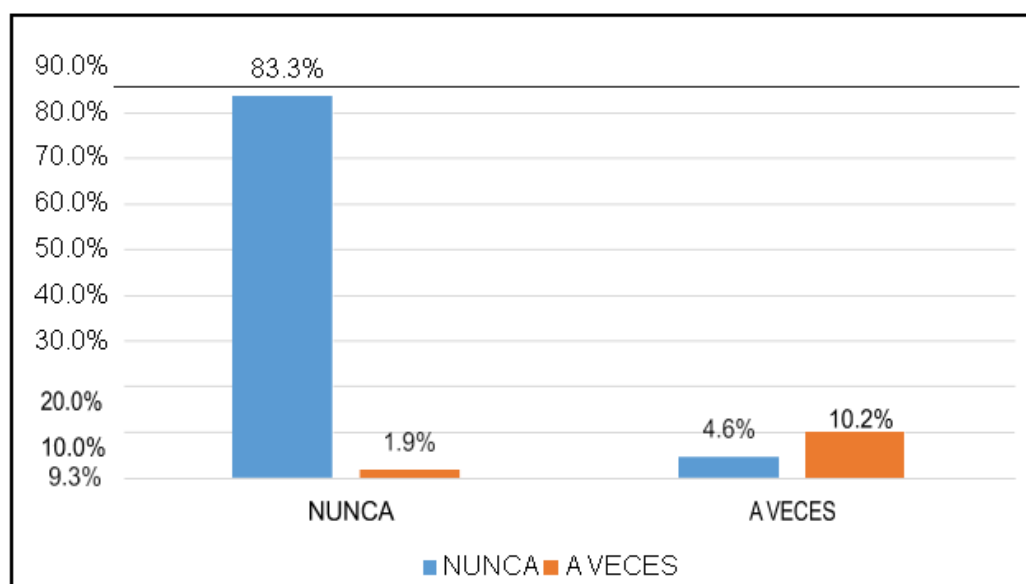
		Productividad			
		NUNCA	A VECES	Total	
Benchmarking Funcional	NUNCA	Recuento	95	7	102
		% del total	88.0%	6.5%	94.4%
	A VECES	Recuento	0	6	6
		% del total	0.0%	5.6%	5.6%
Total		Recuento	95	13	108
		% del total	88.0%	12.0%	100.0%

**Figura 11.** Distribución porcentual de los trabajadores del bechmarking funcional y la productividad**Interpretación:**

De la tabla 16 y la figura 11: se estima el 88 % de los trabajadores que consideran que nunca se utilizó el benchmarking funcional como estrategia en la empresa Gismatech, así mismo el 5,6 % indicaron que a veces consideran importante el factor de productividad en la empresa.

Tabla 17*Tabla cruzada de la productividad y el benchmarking competitivo*

		Productividad			
		NUNCA	A VECES	Total	
Benchmarking	NUNCA	Recuento	90	2	92
		% del total	83.3%	1.9%	85.2%
	A VECES	Recuento	5	11	16
		% del total	4.6%	10.2%	14.8%
Total		Recuento	95	13	108
		% del total	88.0%	12.0%	100.0%

**Figura 12.** Distribución porcentual de los trabajadores del benchmarking competitivo y la productividad**Interpretación:**

De la tabla 17 y la figura 12: se estima el 83.3 % de los trabajadores que consideran que nunca se utilizó el benchmarking competitivo como estrategia en la empresa Gismatech, así mismo el 10,2 % indicaron que a veces consideran importante el factor de productividad.

Prueba normalidad

Se debe considerar que para la visualización de la significancia (sig), esta dependerá de la cantidad que posee la muestra:

Si la muestra es > 50 se utiliza KS, si la muestra es <50 se utiliza SW

Tabla 18

Prueba de normalidad

Productividad		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
benchmarking	NUNCA	.530	95	.000	.078	95	.000
	A VECES	.470	13	.000	.533	13	.000
benchmarkin interno	NUNCA	.540	95	.000	.233	95	.000
	A VECES	.408	13	.000	.675	13	.000
benchmarkin funcional	A VECES	.352	13	.000	.646	13	.000
benchmarking competitivo	NUNCA	.540	95	.000	.233	95	.000
	A VECES	.505	13	.000	.446	13	.000

La significancia es menor que 0.05, lo cual sugiere que los datos están organizados comunmente, oséa son datos no paramétricos por lo cual se procedió a usar como prueba de hipótesis el Rho de Spearman

Prueba de hipótesis específica 1

HO= No existe relación directa y significativa entre el benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019.

HA= Existe relación directa y significativa entre el benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019.

Tabla 20

Correlación entre el Benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019

		benchmarkin interno	Productividad	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1.000	.730**
	benchmarkin interno	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	108	108
		Coefficiente de correlación	.730**	1.000
	Productividad	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	108	108	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De la tabla 20: se observa que el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.730 se tiene que la correlación es alta.

Prueba de hipótesis específica 2

HO= No existe relación directa y significativa entre el benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019.

HA= Existe relación directa y significativa entre el benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019.

Tabla 21

Correlación entre el Benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019

		benchmarkin funcional	Productividad
Rho de Spearman	benchmarkin funcional	1.000	.656**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	108
Productividad		.656**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De la tabla 21: se observa que el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.656 se tiene que la correlación es moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

HO= No existe relación directa y significativa entre el benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019

HA= Existe relación directa y significativa entre el benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech, Ate, 2019.

Tabla 22

Correlación entre el Benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019

		benchmarking competitivo	Productividad
Rho de Spearman	benchmarking competitivo	1.000	.727**
	Coefficiente de correlación	.	.000
	Sig. (bilateral)	108	108
Productividad	Productividad	.727**	1.000
	Coefficiente de correlación	.000	.
	Sig. (bilateral)	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De la tabla 22: se observa que el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.727 se tiene que la correlación es alta.

V. DISCUSIÓN

Se puede ver que el 89,81% de los trabajadores piensan que el benchmarking jamás fue aplicado como estrategia en la compañía, el 10,19% señalan que fue aplicado muy escasas ocasiones. De los resultados que se consiguieron se concluye que el Benchmarking jamás fue aplicado en la compañía Gismatech S.A.C. De esta forma el 87,96% de los trabajadores piensan que la eficacia jamás fue aspecto considerable y el 12,04% señalan que algunas veces aplican indicadores para hacer mejor la eficacia. De los resultados que se consiguieron se concluye que jamás aplican nuevo procedimientos o indicadores para hacer mejor la eficacia.

Se aprecia que el valor de $p=0.000$ es menor que 0.05, entonces se repudia la conjetura nula y se permite la conjetura alterna, y dado el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.816 se debe la correlación es alta. Estos resultados tienen similitud a las conclusiones obtenidos por Espejel (2014), se llevó a cabo una exploración documental y de campo por medio de una metodología mixta; el resultado es el avance de un benchmarking de adentro entre los dos planteles correspondientes a la escuela objeto de estudio que facilita la construcción de una iniciativa de optimización. De manera específica con la comparación de los planteles se estudian los procesos internos de promoción y gestión comprometidos en la captación de estudiantes y el mercado en el que los dos se desarrollan; la utilización del benchmarking culmina en el exámen de brechas y las conclusiones, información importante para la construcción de tácticas de desarrollo y competitividad no solo para un plantel sino para la institución generalmente.

En relación al Benchmarking interno se ha podido ver los próximos resultados, el 85,19% de los trabajadores piensan que el benchmarking de adentro jamás fue usado como estrategia en la compañía para hacer mejor la eficacia, el 13,89% señalan que fue aplicado muy escasas ocasiones y el 0,93% sugiere que si hay indicios de la aplicación del benchmarking de adentro. De los resultados que se consiguieron se concluye que el Benchmarking de adentro

jamás fue aplicado en la compañía Gismatech S.A.C. Con los resultados que se consiguieron se puede deducir que la compañía Gismatech requiere un plan estratégico con el objetivo de hacer mejor La rentabilidad del organismo. Al examinar los resultados entre los dos cambiantes con listado a la trama detalla 1, el osadía de $p= 0.000$ es benjamín que 0.05 , entonces se repudia la Conjetura nula y se permite la cálculo alterna, oséa, Existe lista directa y enjuicioso entre el benchmarking de internamente y la aptitud en la compañía Gismatech SAC, Ate, 2019 y cedido el valor de autor de correlación de Rho de Spearman es de 0.730 se debe la correlación es adhesión. Estos resultados tienen regularidad a las conclusiones obtenidos por Jijena (2015), cuyos resultados fueron que en el exámen del tejido empresarial chileno, se visualizó una enorme conglomerado de compañías pequeñas (82 por ciento) y muy escasas enormes (1,3 por ciento), que asimismo consiguen la conjunto de los peculio (84 por ciento) y, más aun, concentradas en torno a de la asiento más interesante de división (41 por ciento) en desmedro de amplias zonas que no lograron granjearse y afianzar la inversión. Este anquilosamiento facilita testimoniar de modo más óptima las desigualdades de esta pensionado y, ciertamente, de esta reducción. Es laborioso para un pequeño empresario desovar en ímpetu peculio en innovar si no posee algunas certezas de que obtendrá un beneficio de esto, ya que incluso del unificador asco al convenio que en más alto o último altura logre poseer, su poco adiestramiento y su achicado batiente de diálogos lo transporta a acobardar su sombra de opciones, con lo cual disminuye su vicisitud de obra y con ello las oportunidades de sumar decisión a su sazón lucrativo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se observó que el valor de $p= 0.000$ es pequeño que 0.05 , se acepta la hipótesis alterna, legado la decisión de autor de correlación de Rho de Spearman es de 0.816 se tiene que la correlación es suscripción.

Segunda: Se observó el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y dado el valor de cifra de correlación de Rho de Spearman es de 0.730 se tiene que la correlación es suscripción.

Tercera: Se observó que la decisión de $p= 0.000$ es menor que 0.05 , por lo partida, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y cedido la audacia de delegado de correlación de Rho de Spearman es de 0.656 se tiene que la correlación es moderada.

Cuarta: Se observó que la decisión de $p= 0.000$ es último que 0.05 , por lo mano, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, cubo el atrevimiento de ejecutor de correlación de Rho de Spearman es de 0.727 se tiene que la correlación es incorporación.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Hay que impulsar varios mecanismos para incitar al fragmentario a que concurran a estos talleres con temas sobre avance en la toma de elecciones etc semejantes, requerido a que el motor de una reputado oficina es un decano acertadamente en línea y con capacidades para gerenciar proporcionadamente desarrolladas, también de suceder una talento ártico y de cautela, ya que redundara en una considerado distribución administrativa, con un cortés ventarrón laboral.

Segundo: Hacer capacitaciones continuas para todo el plantel técnico y profesional con el neutral de fortalecerlos los entendimientos sobre las reglas, títulos, normativas del ente con el anhelo de que los gerentes logren sorprender puestos en alguna importación adonde realice descuido la cruz humano homólogo.

Tercero: Innovar en tácticas comerciales para tramitar el comercio en las ubicaciones y producir anticipación en la plebe.

Cuarta: Realizar las capacitaciones en técnicas y utilidades de benchmarking para concesión sanar los procesos en la delegación de linaje de la distribución, con la intención de tornear mejor la eficacia en la compañía.

REFERENCIAS

- Acs, Z. J., Audretsch, D. B. y Feldman, M. P. (2014). R & D spillovers and recipient firm size. *The Review of Economics and Statistics*.
- Aldana, L. (2011) *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega Colombiana: Universidad de la Sabana
- Avellón, B. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: aplicación del análisis envolvente de datos*. (tesis de doctor). Doctorado en Ciencias Aplicadas de la Universidad de Valladolid. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/16212>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales* (3a. ed.) Colombia: Pearson educación.
- Boxwell, R. (1995). *Benchmarking para competir con ventaja*. Madrid, España: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Bolívar, J., García, G. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente*. Colombia, Alfaomega colombiana, Universidad EAN.
- Bougrain, F. y Haudeville, B. (2002). Innovation, collaboration and SMEs internal research capacities. *Research policy*, Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(01\)00144-5](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(01)00144-5)
- Brynjolfsson, E. y Hitt, L. M. (2013). Computing productivity: Firm-level evidence. *The Review of Economics and Statistics*, 85(4), Recuperado de: <https://doi.org/10.1162/003465303772815736>
- Camp, R. (2006) *Benchmarking: The search for industry best practices that lead to superior performance*. (1a ed). United States of America. Productivity Press.
- Carrillo, C. (2018) *Propuesta de un modelo de productividad para una universidad privada de Lima Norte, 2018*. (Tesis de Maestría). Maestra en Administración de Negocios – MBA, en la Universidad César Vallejo.

- Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27390/Carrillo_BCCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, S. y Peña, E. (2018) Propuesta De Benchmarking para mejorar el liderazgo empresarial el distrito de San Ignacio, Provincia San Ignacio – Departamento Cajamarca, 2018. (Tesis de Maestría) Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad de César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24970/castillo_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cassiman, B. y Veugelers, R. (2006). In search of complementarity in innovation strategy: Internal R&D and external knowledge acquisition. *Management Science*, Recuperado de: <https://doi.org/10.1287/mnsc.1050.0470>
- Cohen, W. M. y Levinthal, D. A. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective On Learning And Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1)
- Crespi, G. y Zuniga, P. (2012). Innovation and productivity: evidence from six Latin American countries. *World development*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2011.07.010>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones. México: Mcgraw-Hill.
- Díaz, L. (2018) Relación entre toma de decisiones y productividad en las Fiscalías de Coronel Portillo, Ucayali 2018. (tesis de maestría). Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26262/diaz_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espejel (2014) *Investigación comercial: un benchmarking interno aplicado a una escuela particular del nivel medio superior*. (Tesis de Maestría) Maestra en Administración de la Universidad de Interdisciplinaria De Ingeniería y Ciencias Sociales Y Administrativas. Recuperado

de:<http://repositorio.upiicsa.ipn.mx/handle/20.500.12271/917>

Evans , James R. y Lindsay, William M. . *Administracion y Control de La Calidad* . Mexico : Cengage Learning, 2008.

Galindo, M y Ríos, V. (2015). *productividad*. Mexico: Estudios Económicos.

Guillen, Z. y Castro, L. (2018). *La gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores del módulo de familia del Poder Judicial, Huamanga 2017*. (Tesis de Maestría) Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28399>

Gallardo y Felipe (2014), *Contabilidad de costes, condición financiera y aproximación al benchmarking en los servicios deportivos Municipales*. (tesis de doctor). Doctorado en Ciencias del deporte de la Universidad de Castilla – La Mancha. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/4114/TESIS%20Garc%c3%ada%20Unanue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 (4a ed.). Boston: Allyn & Bacon

Gisbert S, y Raissouni, O. (2014). *Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua*. (3a ed.) Empresa.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mexico : McGraw-Hill

Guerrero, J.; Puerto, Y. (2007). *Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva Psicosocial*. Revista Colombiana De Psicología, 16: 203-234. Bogotá, Colombia.

Hernandez Sampieri, Roberto Y Fernandez Collado, Carlos Y Baptista, Lucio María Del Pilar. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mexico : Mc Graw Hill, 2010.

Hall RE, Khan F, Bayley MT, Asllani E, Lindsay P, Hill MD (2013) .*Benchmarks for acute stroke care delivery*. Int J Qual Health Care Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzt069>

- Hankey GJ, Warlow CP. (1999); Treatment and secondary prevention of stroke: evidence, costs, and effects on individuals and populations. *Lancet*. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)04407-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)04407-4)
- Huacho, C. (2017), *Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017*. (Tesis de Maestría) Maestro en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9961/Huacho_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jijena, R. (2015). *TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados* (Tesis de Doctorado). Barcelona, España. Doctor en la Especialidad de Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Universidad Abierta de Cataluña. Recuperado de: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/363913/2016%20%20RJIJENA%20%20TESIS%20DOCTORADO%20\(29%20ENE%202016\)%20.pdf;jsessionid=D8DECD149A423B2D91FB0C906A4A56EB?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/363913/2016%20%20RJIJENA%20%20TESIS%20DOCTORADO%20(29%20ENE%202016)%20.pdf;jsessionid=D8DECD149A423B2D91FB0C906A4A56EB?sequence=1)
- Kato-Vidal, E.L. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*. Recuperado de: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- López, J. (2012) *Tesis doctoral “Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria”*. Universidad de educación a Distancia (UNED) Madrid. España. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jclopez/Documento.pdf>
- Lindsay P, Furie KL, Davis SM, Donnan GA, Norrving B. World Stroke (2014) *Organization global stroke services guidelines and action plan. Int J Stroke.*;9 Suppl A. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/ijls.12371>

- Mata, J. y Woerter, M. (2013). Risky innovation: The impact of internal and external R&D strategies upon the distribution of returns. *Research Policy*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.respol.2012.08.004>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá. Ediciones de la U.
- Peretto, C. (2016). *Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010*. (Tesis de Doctorado). Argentina: Doctorado en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4429/Peretto%2c%20Claudia%20Beatriz.%20Evaluaci%20de%20eficiencia%20y%20productividad....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega-Argilés, R., Vivarelli, M. y Voigt, P. (2009). R&D in SMEs: a paradox?. *Small Business Economics*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s11187-009-9187-5>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico : Pearson.
- Rodríguez, A. (2014). El liderazgo en el ámbito empresarial dentro del contexto del desarrollo humano. Recuperado de: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2703/1/73568843.pdf>
- Spendolini, M. J. (1995) *The benchmarking book*. (1a ed). United States of America: Amacom Books.
- Schwamm LH, Fonarow GC, Reeves MJ, Pan W, Frankel MR, Smith EE et al. (2016). *Get with the guidelines-stroke is associated with sustained improvement in care for patients hospitalized with acute stroke or transient ischemic attack*. *Circulation*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1161/CIRCULATIONAHA.108.783688>
- Sausser K, Levine DA, Nickles AV, Reeves MJ. (2014) *Hospital variation in thrombolysis times among patients with acute ischemic stroke: the*

contributions of door-to-imaging time and imaging-to-needle time. JAMA Neurol.;71(9):1155-61. Recuperado de: <https://doi.org/10.1001/jamaneurol.2014.1528>

Tarapuez, E., Guzmán, B. y Parra-Hernández, R. (2016). Estrategia e innovación en las Mipymes colombianas ganadoras del premio Innova *Estudios Gerenciales*, 32(139), Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.01.002>

Tansini G, Ducci RD, N6vak EM, Germiniani FM, Z6tola VF, Lange MC. (2016). *Exclusive bed for thrombolysis: a simple measure that allows 85% of ischemic stroke patients to be treated in the first hour.* Arq Neuropsiquiatr. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0004-282X20160048>

Turner M, Barber M, Dodds H, Dennis M, Langhorne P, Macleod MJ. (2016). *Stroke patients admitted within normal working hours are more likely to achieve process standards and to have better outcomes.* J Neurol Neurosurg Psychiatry. Recuperado de : <https://doi.org/10.1136/jnnp-2015-311273>

Van Hemert, P., Nijkamp, P. y Masurel, E. (2013). From innovation to commercialization through networks and agglomerations: analysis of sources of innovation, innovation capabilities and performance of Dutch SMEs. *The Annals of Regional Science*, 50(2). Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s00168-012-0509-1>

ANEXOS

Anexo a. Matriz de Operacionalización

Operacionalización de Variable: Benchmarking

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos Variable
Benchmarking Interno	-Proceso	1,2		Nunca [08 a 19]	
	-Actividades	3,4		A veces [20 a 31]	
	-Objetivos	5,6		Siempre [32 a 40]	
		7,8			
Benchmarking Competitivo			Escala de medición ordinal		Nunca [24 a 56]
	-Comportamiento organización,	9,10	Tipo Likert:	Nunca [08 a 19]	
	-Habilidades gerenciales	11,12	Nunca [1]	A veces [20 a 31]	
	-Tom a de decisiones	13,14	Casi Nunca [2]	Siempre [32 a 40]	A veces [57 a 89]
	.	15,16	A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]		
Benchmarking Funcional		17,18		Nunca [08 a 19]	Siempre [90 a 120]
	-Practicas innovadoras	19,20		A veces [20 a 31]	
		21,22		Siempre [32 a 40]	
	-Desarrollo organizacional	23,24			

Nota: Elaboración propia

Operacionalización de variable: Productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variable	
Factores individuales	-motivación	1,2	Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]	Nunca	Nunca [20 a 47]	
	-satisfacción laboral	3,4		[08 a 19]		
	-identificación	5,6		A veces		
	-competencias	7,8		[20 a 31]		
Factores grupales	-cohesión	9,10		Nunca		[06 a 14]
	-participación	11,12		A veces		[15 a 23]
	-conflicto	13,14		Siempre		[24 a 30]
Factores organizacionales	-cultura organizacional	15,16		Nunca		[06 a 14]
	-liderazgo	17,18		A veces		[15 a 23]
	-clima organizacional	19,20		Siempre		[24 a 30]

Nota: Elaboración propia

Anexo b. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: BENCHMARKING				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre el benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019?	Determinar la relación existente entre el benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.	Existe relación directa y significativa entre el benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.	Benchmarking interno	Procesos	1,2	1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces si a veces no 4= Casi siempre 5=Siempre	Siempre A veces Nunca
				Actividades	3,4		
				Objetivos	5,6, 7,8		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Benchmarking competitivo	Comportamiento organizacional	9,10	1= Nunca 2=Casi nunca	Siempre

¿Qué relación existe entre el benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019?	Determinar la relación que existe entre el benchmarking interno y la productividad en la EmpresaGismatech SAC, Ate, 2019.	Existe relación directa y significativa entre el benchmarking interno y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.		Toma de decisiones	11, 12, 13	3= A veces si a veces no	A veces Nunca
				Habilidades gerenciales	14, 15,16,	4= Casi siempre 5= Siempre	
¿Qué relación existe entre el benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech	Determinar la relación que existe entre el benchmarking competitivo y la productividad en la empresa Gismatech	Existe relación directa y significativa entre el benchmarking	Benchmarking funcional	Practicas innovadoras	17,18,19,20	1= Nunca 2=Casi nunca	Siempre A veces Nunca
				Desarrollo organizacional	21,22,23,24	3= A veces si a veces no 4= Casi siempre 5= Siempre	
Variable 2: PRODUCTIVIDAD							
				Motivación	1,2	1= Nunca	

SAC, Ate, 2019?	SAC, Ate, 2019. Determinar	competitivo y la productividad en la empresa Gismatech SAC,	Factores Individuales			2=Casi nunca	Siempre A veces Nunca
				Satisfacción laboral	3,4		

¿Qué relación existe entre el benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019?	relación que existe entre el benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.	Ate, 2019. Existe relación directa y significativa entre el benchmarking funcional y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.		Identificación, compromiso e implicación	5,6	3= A veces si a veces no 4= Casi siempre 5= Siempre	Siempre A veces Nunca				
				Competencias	7,8						
			Factores Grupales	Cohesión	9,10						
				Participación	11,12						
				Conflicto	13,14						
			Factores Organizacionales	Cultura organizacional	15,16						
				Liderazgo	17,18						
				Clima organizacional	19,20						
											Siempre A veces Nunca

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Enfoque de Investigación: Cuantitativo	La población está constituida por los 150 trabajadores de la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019.	Variable 1: BENCHMARKING		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizò: Juicio de Expertos
		Técnica	Encuesta	Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizò: Alfa de Cronbach
Tipo de la Investigación: básica		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
Diseño y Nivel de Investigación: No experimental Correlacional, descriptivo	La muestra es probabilística con aplicación de fórmula para muestras finitas, y está constituida por: 108.	Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	Para contrastación de hipótesis se utilizò: Rho de Spearman.
Corte de Investigación: Transversal		Variable 2: PRODUCTIVIDAD		
	Técnica	Encuesta		
	Instrumento	Cuestionario		
	Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		
		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)	Y el uso del programa estadístico SPSS versión 21

Anexo C. Instrumento - Encuesta

Buenos días, estamos realizando una encuesta para recopilar sobre benchmarking y la productividad. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

Instrucciones: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

BENCHMARKING						
1. BENCHMARKING INTERNO		1	2	3	4	5
1	Demuestran compromiso en el desarrollo en los talleres					
2	Participa de forma activa en las actividades del taller.					
3	Muestra responsabilidad y dedicación en el desarrollo de las actividades encargadas					
4	Demuestra interés por el conocimiento adquirido.					
5	Participa e interactúa en sus actividades cotidianas.					
6	Ayuda a los demás siempre que se esfuercen en las actividades cotidianas					
7	Tiene disposición de asumir grandes riesgos por defender la visión institucional.					
8	Demuestra su compromiso institucional aportando en la solución de sus problemas.					
2. BENCHMARKING COMPETITIVO		1	2	3	4	5

9	Se promueve constantemente el desarrollo de las actividades según el planeamiento.					
10..	Las decisiones que se toman resuelven los requerimientos del usuario.					
11	¿Considera usted que la institución promueve el mejoramiento continuo hacia los trabajadores?					
12	La institución participa de reuniones con instituciones del mismo sector, para generar mecanismos de regularización y formalización.					
13	Se promueve el consumo del producto en el mercado, a través de la mejora de las redes de distribución.					
14	¿Considera usted que los estilos de liderazgo empleado, contribuyen al cumplimiento de las metas planteadas de la institución?					
15	La institución gestiona la capitalización a través de la inversión y el financiamiento del Estado.					
16	La organización de las personas permite establecer una estructura organizacional en donde se identifican los niveles jerárquicos					
3. BENCHMARKING FUNCIONAL		1	2	3	4	5

17	El incremento de la productividad impulsa el crecimiento de la economía.					
18	Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar el servicio que ofrecen.					
19	Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.					
20	Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada.					
21	Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados minimizando los insumos.					
22	La rentabilidad mide la ganancia que puede obtenerse en una situación particular.					
23	Una empresa es productiva cuando el producto satisface las necesidades y /o expectativas de los clientes.					
24	Darle un valor agregado al servicio incrementará la productividad de la empresa.					
PRODUCTIVIDAD						
FACTORES INDIVIDUALES		1	2	3	4	5
1	Se siente usted motivado al realizar su trabajo.					
2	El sueldo o ingresos reflejan su productividad.					

3	Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área.					
4	Tiene posibilidad de desarrollar nuevas habilidades					
5	Su trabajo contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.					
6	Según su percepción, los valores afectan el comportamiento y actitudes del personal.					
7	¿Considera usted que se aplican buenos principios en su actividad laboral?					
8	¿Considera usted que son justos los incentivos sobre el desempeño laboral?					
FACTORES GRUPALES		1	2	3	4	5
9	Se reúne el personal para realizar actividades culturales, deportivas o sociales en la empresa.					
10	En su trabajo se comunican de forma efectiva entre las diferentes áreas.					
11	Su jefe toma decisiones con la participación del personal del área.					
12	En el trabajo se concilia con respeto los conflictos que se presentan con sus compañeros de trabajo.					
13	¿Considera usted que para tener una buena productividad debe haber organización en la institución?					

14	¿Considera usted que las ideas nuevas lo motivan para realizar mejor su trabajo?					
FACTORES ORGANIZACIONALES		1	2	3	4	5
15	Se siente satisfecho con las actividades deportivas y sociales que realiza la empresa.					
16	Se siente satisfecho con las acciones que realiza la empresa para mejorar el clima laboral.					
17	En la empresa se interesan por mejorar cada día el bienestar de sus trabajadores.					
18	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios para todos los trabajadores?					
19	¿Considera usted que la productividad de la institución ha sido eficiente?					
20	¿Considera usted que la imagen institucional es positiva en la población usuaria?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo d. Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BENCHMARKING

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : BENCHMARKING INTERNO								
1	Demuestran compromiso en el desarrollo de los talleres	✓		✓		✓		
2	Participa de forma activa en las actividades programadas de los talleres.	✓		✓		✓		
3	Muestra responsabilidad y dedicación en el desarrollo de las actividades encargadas.	✓		✓		✓		
4	Demuestra interés por el conocimiento adquirido.	✓		✓		✓		
5	Participa e interactúa en sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
6	Ayuda a los demás, siempre que se esfuercen en las actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
7	Tiene disposición de asumir grandes riesgos por defender la visión institucional.	✓		✓		✓		
8	Demuestra su compromiso institucional aportando en la solución de sus problemas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: BENCHMARKING COMPETITIVO								
9	Se promueve constantemente el desarrollo de las actividades según el planeamiento.	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman resuelven los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la institución promueve el mejoramiento continuo hacia los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	La institución participa de reuniones con instituciones del mismo sector, para generar mecanismos de regularización y formalización.	✓		✓		✓		
13	Se promueve el consumo del producto en el mercado, a través de la mejora de las redes de distribución.	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los estilos de liderazgo empleado, contribuyen al cumplimiento de las metas planteadas de la institución?	✓		✓		✓		
15	La institución gestiona la capitalización a través de la inversión y el financiamiento del Estado.	✓		✓		✓		

16	La organización de las personas permite establecer una estructura organizacional en donde se identifican los niveles jerárquicos	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: BENCHMARKING FUNCIONAL		Si	No	Si	No	Si	No
17	El incremento de la productividad impulsa el crecimiento de la economía.	✓		✓		✓	
18	Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar el servicio que ofrecen.	✓		✓		✓	
19	Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.	✓		✓		✓	
20	Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada.	✓		✓		✓	
21	Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados minimizando los insumos.	✓		✓		✓	
22	La rentabilidad mide la ganancia que puede obtenerse en una situación particular.	✓		✓		✓	
23	Una empresa es productiva cuando el producto satisface las necesidades y / o expectativas de los clientes.	✓		✓		✓	
24	Darle un valor agregado al servicio incrementará la productividad de la empresa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO CUMPLE CON EL CRITERIO DE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DELGADO ARENAS, RAÚL DNI: 10366449

Especialidad del validador: PH.D. EN MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

13.de.06.del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FACTOR INDIVIDUAL							
1	Se siente usted motivado al realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	El sueldo o ingresos reflejan su productividad.	✓		✓		✓		
3	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área.	✓		✓		✓		
4	Tiene posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	✓		✓		✓		
5	Su trabajo contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.	✓		✓		✓		
6	Según su percepción, los valores afectan el comportamiento y actitudes del personal.	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que se aplican buenos principios en su actividad laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que son justos los incentivos sobre el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FACTOR GRUPAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se reúne el personal para realizar actividades culturales, deportivas o sociales en la empresa.	✓		✓		✓		
10	En su trabajo se comunican de forma efectiva entre las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
11	Su jefe toma decisiones con la participación del personal del área.	✓		✓		✓		
12	En el trabajo se concilia con respeto los conflictos que se presentan con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que para tener una buena productividad debe haber organización en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que las ideas nuevas lo motivan para realizar mejor su trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FACTOR ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se siente satisfecho con las actividades deportivas y sociales que realiza la empresa.	✓		✓		✓		
16	Se siente satisfecho con las acciones que realiza la empresa para mejorar el clima laboral.	✓		✓		✓		
17	En la empresa se interesan por mejorar cada día el bienestar de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
18	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios para todos los trabajadores?	✓		✓		✓		

19	¿Considera usted que la productividad de la institución ha sido eficiente?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la imagen institucional es positiva en la población usuaria?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

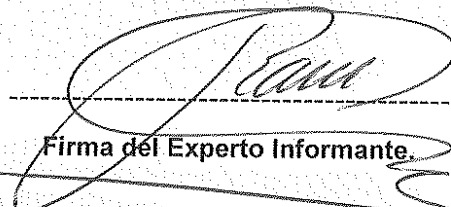
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RAUL DELGADO ARENAS DNI: 10366449

Especialidad del validador: PhD EN MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

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

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

13 de 06 del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL BENCHMARKING

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : BENCHMARKING INTERNO							
1	Demuestran compromiso en el desarrollo de los talleres	✓		✓		✓		
2	Participa de forma activa en las actividades programadas de los talleres.	✓		✓		✓		
3	Muestra responsabilidad y dedicación en el desarrollo de las actividades encargadas.	✓		✓		✓		
4	Demuestra interés por el conocimiento adquirido.	✓		✓		✓		
5	Participa e interactúa en sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
6	Ayuda a los demás, siempre que se esfuercen en las actividades cotidianas.	✓		✓		✓		
7	Tiene disposición de asumir grandes riesgos por defender la visión institucional.	✓		✓		✓		
8	Demuestra su compromiso institucional aportando en la solución de sus problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: BENCHMARKING COMPETITIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se promueve constantemente el desarrollo de las actividades según el planeamiento.	✓		✓		✓		
10	Las decisiones que se toman resuelven los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la institución promueve el mejoramiento continuo hacia los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	La institución participa de reuniones con instituciones del mismo sector, para generar mecanismos de regularización y formalización.	✓		✓		✓		
13	Se promueve el consumo del producto en el mercado, a través de la mejora de las redes de distribución.	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los estilos de liderazgo empleado, contribuyen al cumplimiento de las metas planteadas de la institución?	✓		✓		✓		
15	La institución gestiona la capitalización a través de la inversión y el financiamiento del Estado.	✓		✓		✓		

16	La organización de las personas permite establecer una estructura organizacional en donde se identifican los niveles jerárquicos	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: BENCHMARKING FUNCIONAL		SI	No	SI	No	SI	No
17	El incremento de la productividad impulsa el crecimiento de la economía.	✓		✓		✓	
18	Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar el servicio que ofrecen.	✓		✓		✓	
19	Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.	✓		✓		✓	
20	Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada.	✓		✓		✓	
21	Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados minimizando los insumos.	✓		✓		✓	
22	La rentabilidad mide la ganancia que puede obtenerse en una situación particular.	✓		✓		✓	
23	Una empresa es productiva cuando el producto satisface las necesidades y / o expectativas de los clientes.	✓		✓		✓	
24	Darle un valor agregado al servicio incrementará la productividad de la empresa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

08 de Junio del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FACTOR INDIVIDUAL							
1	Se siente usted motivado al realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
2	El sueldo o ingresos reflejan su productividad.	✓		✓		✓		
3	Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área.	✓		✓		✓		
4	Tiene posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	✓		✓		✓		
5	Su trabajo contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.	✓		✓		✓		
6	Según su percepción, los valores afectan el comportamiento y actitudes del personal.	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que se aplican buenos principios en su actividad laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que son justos los incentivos sobre el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FACTOR GRUPAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se reúne el personal para realizar actividades culturales, deportivas o sociales en la empresa.	✓		✓		✓		
10	En su trabajo se comunican de forma efectiva entre las diferentes áreas.	✓		✓		✓		
11	Su jefe toma decisiones con la participación del personal del área.	✓		✓		✓		
12	En el trabajo se concilia con respeto los conflictos que se presentan con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que para tener una buena productividad debe haber organización en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que las ideas nuevas lo motivan para realizar mejor su trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FACTOR ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se siente satisfecho con las actividades deportivas y sociales que realiza la empresa.	✓		✓		✓		
16	Se siente satisfecho con las acciones que realiza la empresa para mejorar el clima laboral.	✓		✓		✓		
17	En la empresa se interesan por mejorar cada día el bienestar de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
18	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios para todos los trabajadores?	✓		✓		✓		

19	¿Considera usted que la productividad de la institución ha sido eficiente?	✓		✓		✓	
20	¿Considera usted que la imagen institucional es positiva en la población usuaria?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina..... DNI: 09333287

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN.....

08 de Junio del 2012

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

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

Yolanda Huayta
Firma del Experto Informante.

Anexo e. Data del Excel de la variable 1

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D3
T1	4	5	1	4	3	1	3	4	25	1	2	2	2	1	1	3	2	14	3	4	4	3	4	4	3	3	28
T2	4	5	5	3	3	3	4	2	29	3	1	2	2	3	2	3	3	19	4	4	4	4	3	4	3	4	30
T3	5	1	5	5	1	4	5	4	30	3	1	1	3	3	1	3	2	17	3	4	3	3	3	4	3	4	27
T4	2	4	4	3	1	5	5	5	29	1	3	1	2	2	3	2	3	17	3	3	4	4	3	3	4	3	27
T5	4	5	5	2	3	1	3	4	27	2	3	1	1	1	1	3	1	13	4	3	3	4	3	4	4	3	28
T6	4	2	4	4	3	2	4	5	28	1	1	2	1	3	2	1	3	14	4	3	3	4	3	4	4	4	29
T7	1	3	4	1	4	1	3	1	18	2	1	2	2	3	3	3	1	17	3	3	4	4	4	3	3	3	27
T8	5	5	5	2	2	1	3	5	28	1	1	1	2	1	1	3	1	11	4	3	4	3	3	4	4	3	28
T9	2	1	1	2	4	4	4	5	23	1	1	2	1	1	3	1	3	13	3	4	4	4	3	3	4	3	28
T10	2	3	2	1	5	5	3	1	22	2	1	3	1	2	1	2	2	14	4	4	4	4	4	3	4	4	31
T11	2	4	2	3	3	5	1	5	25	1	1	1	1	2	2	3	1	12	3	3	4	3	4	4	3	4	28
T12	1	2	2	1	3	2	2	2	15	2	2	2	3	3	3	2	3	20	4	3	3	3	4	4	3	4	28
T13	1	1	5	3	5	1	4	4	24	3	2	1	2	3	1	1	1	14	4	4	4	4	3	3	4	4	30
T14	5	4	5	4	2	1	4	5	30	3	3	1	1	3	3	2	3	19	3	4	4	4	4	3	3	4	29
T15	2	3	3	5	1	2	4	1	21	3	1	1	3	3	3	3	1	18	4	3	4	4	3	4	4	3	29
T16	5	3	3	1	4	4	3	1	24	2	3	1	3	3	1	2	2	17	4	4	3	3	3	4	3	3	27
T17	1	5	4	4	3	2	1	1	21	3	1	3	2	1	3	2	3	18	4	3	4	3	3	4	3	3	27
T18	4	2	1	2	2	4	5	5	25	3	2	2	3	2	1	3	2	18	3	3	3	4	3	3	4	3	26
T19	1	4	2	1	3	2	3	5	21	3	3	1	2	2	2	1	2	16	4	4	4	4	4	3	3	3	29
T20	1	4	2	4	3	5	3	5	27	1	1	3	3	1	3	3	1	16	4	3	4	4	4	4	4	4	31
T21	4	4	3	1	3	4	4	1	24	3	2	3	2	3	3	3	1	20	3	3	3	4	4	3	3	4	27
T22	4	2	2	1	4	2	3	5	23	1	3	1	1	1	3	2	3	15	3	4	3	3	4	3	3	3	26
T23	4	1	1	1	3	3	2	5	20	1	1	2	1	1	2	3	2	13	3	3	3	4	4	3	3	3	26
T24	1	5	4	5	3	3	3	5	29	2	2	1	1	1	1	3	1	12	4	4	3	4	4	4	4	4	31

T25	3	3	1	2	5	2	2	1	19	2	1	1	3	2	2	1	3	15	4	3	4	4	3	4	4	3	29
T26	2	1	2	2	3	3	1	2	16	3	3	3	1	2	1	2	1	16	3	4	3	3	4	4	4	3	28
T27	3	5	1	2	5	5	1	2	24	2	1	1	1	3	2	3	2	15	4	3	3	4	3	4	4	4	29
T28	5	3	2	1	3	1	5	5	25	1	1	3	1	1	3	1	1	12	3	4	3	4	4	4	4	3	29
T29	1	1	2	4	3	4	4	5	24	1	1	2	3	3	2	1	2	15	3	4	3	3	3	4	4	3	27
T30	4	4	3	5	1	5	3	4	29	2	1	3	1	1	2	2	3	15	3	4	4	3	3	3	4	4	28
T31	4	4	5	5	1	3	3	5	30	3	1	2	1	2	1	3	1	14	3	3	3	3	4	3	3	3	25
T32	4	1	3	2	3	2	3	5	23	2	2	1	1	3	1	2	3	15	4	4	3	4	4	4	4	4	31
T33	2	3	4	5	4	1	3	2	24	2	2	2	2	1	2	3	1	15	4	4	4	3	3	4	3	4	29
T34	2	3	1	2	4	5	2	1	20	3	3	3	2	1	3	3	3	21	3	4	3	3	3	3	4	3	26
T35	1	2	5	4	4	5	5	4	30	2	2	1	1	3	2	3	1	15	3	3	3	4	3	3	4	3	26
T36	1	3	2	2	5	3	4	3	23	1	3	3	3	1	2	2	1	16	3	3	4	3	3	3	4	4	27
T37	5	3	5	2	1	3	4	3	26	2	3	3	1	3	1	3	2	18	3	3	3	4	3	4	3	4	27
T38	5	3	5	1	2	4	4	3	27	1	1	1	3	3	1	1	3	14	3	3	3	4	3	3	4	3	26
T39	2	5	3	2	5	4	1	3	25	3	3	1	2	3	2	1	1	16	4	4	4	4	3	3	3	4	29
T40	4	5	5	3	4	4	4	4	33	3	1	1	3	3	2	3	3	19	3	4	4	4	4	3	3	4	29
T41	5	5	2	5	2	4	3	5	31	2	1	3	2	1	3	3	3	18	4	3	4	3	4	4	3	4	29
T42	4	1	2	3	4	1	2	5	22	2	2	2	3	1	2	1	2	15	4	4	3	4	4	3	4	4	30
T43	1	2	2	1	1	5	2	2	16	2	2	2	1	1	1	2	2	13	3	4	3	4	3	3	4	4	28
T44	1	5	1	4	1	3	5	2	22	2	3	2	3	1	3	1	3	18	4	3	4	4	4	3	4	4	30
T45	1	4	1	1	4	3	3	4	21	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	4	3	4	3	4	4	29
T46	3	1	2	2	3	4	1	5	21	1	1	3	2	1	2	2	2	14	3	4	3	4	3	4	3	4	28
T47	4	2	5	2	4	4	3	2	26	2	1	3	2	2	3	1	1	15	3	4	3	3	3	4	4	4	28
T48	4	1	4	4	4	3	5	2	27	1	1	1	2	1	2	1	2	11	3	4	3	4	4	4	3	3	28
T49	3	3	5	5	2	1	5	5	29	3	3	1	2	2	1	1	3	16	4	4	3	3	3	3	3	4	27
T50	2	5	2	4	3	3	5	5	29	3	2	1	1	2	1	3	2	15	3	3	4	3	4	3	4	3	27
T51	3	5	5	4	4	4	1	3	29	3	1	1	1	2	2	1	2	13	4	3	3	4	3	4	3	4	28
T52	5	3	5	4	2	3	4	1	27	1	1	3	1	1	3	1	3	14	3	3	3	4	3	4	3	3	26

T53	5	3	5	2	5	2	2	3	27	2	3	2	3	3	1	1	1	16	3	4	3	3	3	4	4	4	28
T54	4	2	4	1	1	1	3	2	18	1	2	2	2	3	1	1	3	15	3	3	4	4	4	3	3	4	28
T55	3	1	4	4	4	2	4	5	27	3	3	2	3	2	1	2	1	17	3	4	3	3	3	4	3	4	27
T56	1	2	1	5	1	2	1	3	16	1	2	1	2	1	2	2	1	12	3	3	4	4	4	3	4	3	28
T57	2	4	4	4	1	1	4	4	24	1	3	3	1	3	3	3	1	18	3	4	3	3	3	4	3	4	27
T58	3	2	4	4	3	5	2	3	26	1	2	3	3	1	3	3	3	19	4	3	4	4	3	4	3	3	28
T59	2	5	1	3	2	2	3	5	23	2	2	1	2	1	1	3	2	14	4	4	3	4	3	3	4	4	29
T60	2	1	2	2	3	4	1	2	17	3	3	2	3	1	1	1	1	15	3	3	3	3	3	4	4	3	26
T61	5	3	2	1	5	4	4	1	25	3	1	2	2	1	3	1	3	16	4	4	3	3	4	3	3	3	27
T62	2	4	1	5	1	5	5	1	24	2	1	3	3	3	1	2	2	17	3	3	4	4	3	4	3	4	28
T63	1	2	5	1	2	5	5	1	22	2	3	2	3	2	2	2	3	19	3	3	4	3	4	3	4	3	27
T64	1	3	1	5	4	3	3	4	24	2	1	3	2	1	2	2	3	16	3	4	4	4	3	4	4	3	29
T65	4	3	5	5	2	1	1	1	22	1	1	2	1	1	2	3	1	12	4	3	3	3	4	3	3	3	26
T66	4	3	1	1	3	3	3	1	19	2	3	2	2	2	2	2	1	16	4	3	4	3	4	4	4	4	30
T67	2	3	4	3	4	2	2	4	24	2	1	1	1	3	3	3	1	15	4	3	4	4	4	4	4	3	30
T68	3	4	5	3	2	1	1	4	23	3	1	3	3	2	2	2	2	18	4	4	3	4	3	4	4	4	30
T69	1	4	2	3	4	2	3	4	23	2	2	1	1	2	3	3	1	15	4	3	4	3	4	4	4	4	30
T70	5	5	3	2	3	3	4	2	27	1	2	1	1	1	2	2	1	11	4	3	4	4	4	4	4	3	30
T71	5	1	5	5	5	4	4	4	33	1	3	1	3	1	2	2	2	15	3	4	3	3	4	4	3	4	28
T72	3	3	5	2	5	3	4	2	27	1	3	3	2	3	2	3	2	19	4	3	3	4	4	3	3	4	28
T73	4	5	3	5	3	5	4	2	31	2	3	2	3	3	2	3	2	20	3	3	4	4	3	3	3	4	27
T74	2	3	3	2	1	1	3	4	19	2	2	1	1	3	3	2	3	17	3	3	3	4	4	3	4	4	28
T75	5	3	4	5	1	1	1	5	25	1	2	3	2	2	3	1	1	15	4	3	4	4	4	4	4	4	31
T76	1	5	5	2	2	4	2	3	24	2	2	3	3	2	3	3	2	20	3	4	3	4	3	4	4	4	29
T77	4	1	4	2	2	3	1	1	18	2	3	1	1	1	2	2	2	14	3	4	3	4	4	4	4	4	30
T78	3	4	3	5	1	5	2	2	25	1	2	1	3	1	3	1	3	15	3	4	3	4	4	3	3	4	28
T79	5	3	4	5	5	5	2	5	34	3	2	2	1	2	3	1	2	16	4	3	3	4	4	3	3	4	28
T80	1	4	5	2	2	2	1	4	21	1	2	3	3	1	3	2	1	16	4	3	4	3	4	4	4	3	29

T81	5	1	2	4	3	1	2	3	21	1	3	2	3	3	1	1	1	15	3	3	4	4	4	3	4	3	28
T82	5	2	2	4	2	3	5	3	26	2	1	3	1	3	3	1	2	16	3	4	3	3	3	4	4	3	27
T83	2	5	3	3	1	3	1	2	20	3	1	3	2	1	3	3	2	18	3	3	3	4	4	3	4	4	28
T84	5	3	5	1	3	5	4	4	30	1	1	3	1	2	3	2	1	14	3	4	4	4	3	3	3	4	28
T85	1	3	2	3	4	5	2	3	23	3	2	2	3	3	3	3	2	21	4	4	4	3	4	3	3	3	28
T86	2	1	3	2	1	2	2	4	17	2	1	3	1	2	1	2	2	14	4	3	3	3	3	3	4	4	27
T87	4	4	3	2	4	3	3	3	26	3	1	2	1	1	2	2	1	13	4	3	3	4	4	3	4	3	28
T88	3	3	2	1	1	5	1	4	20	3	1	2	2	1	2	1	1	13	4	3	3	4	4	3	4	3	28
T89	1	1	5	2	4	4	1	1	19	1	2	2	3	3	3	3	2	19	4	3	3	4	4	3	4	4	29
T90	4	3	4	4	2	5	1	1	24	3	1	2	3	1	3	2	3	18	3	4	4	3	4	3	3	3	27
T91	5	4	5	1	2	1	4	3	25	3	3	3	2	1	3	3	1	19	3	3	3	3	4	4	4	3	27
T92	5	2	4	2	2	2	3	3	23	2	1	2	1	2	1	3	2	14	4	3	4	3	4	3	3	4	28
T93	5	4	4	5	1	4	2	5	30	1	2	3	2	1	1	2	3	15	4	4	3	3	3	3	4	3	27
T94	5	5	1	5	3	3	3	3	28	3	3	1	2	1	2	3	1	16	4	4	3	4	3	3	3	3	27
T95	5	4	5	5	1	3	4	5	32	3	3	3	1	3	2	2	1	18	4	3	3	4	3	3	3	3	26
T96	2	3	4	2	1	5	5	5	27	2	2	2	3	3	2	1	3	18	3	4	4	3	4	4	4	3	29
T97	5	1	2	4	2	5	5	4	28	3	1	2	1	3	2	1	1	14	3	4	4	4	3	4	3	4	29
T98	3	1	5	5	5	2	1	5	27	2	1	2	2	1	3	2	2	15	3	4	3	4	3	3	3	4	27
T99	1	5	4	3	1	2	1	5	22	3	3	1	1	1	1	1	1	12	3	3	3	3	4	3	3	3	25
T100	1	3	4	1	5	4	3	2	23	2	3	1	1	2	2	1	1	13	4	3	4	4	3	3	3	3	27
T101	1	3	5	3	5	1	3	3	24	1	3	1	1	2	2	2	2	14	3	3	4	3	3	3	4	4	27
T102	1	1	2	5	5	5	3	1	23	3	3	3	2	3	1	2	1	18	3	3	4	4	3	3	4	4	28
T103	3	1	5	2	2	5	5	2	25	2	1	2	1	1	3	1	3	14	4	3	4	3	4	4	3	3	28
T104	3	2	2	2	3	2	5	2	21	1	2	2	1	2	2	1	3	14	3	4	3	3	4	4	3	4	28
T105	2	3	3	2	3	1	5	1	20	2	1	2	3	2	1	3	1	15	3	4	4	4	3	4	4	3	29
T106	3	5	5	3	1	5	2	1	25	3	2	2	1	3	1	3	2	17	4	3	3	3	3	3	4	4	27
T107	2	3	5	1	3	2	2	2	20	2	2	3	1	1	3	1	1	14	3	3	4	3	4	3	4	4	28
T108	5	1	2	2	3	2	5	4	24	3	3	1	3	2	2	2	3	19	3	4	4	3	3	4	3	4	28

Anexo f. Data del Excel de la variable 2

E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	D2	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D3
T1	3	3	5	3	3	3	4	1	25	3	3	3	2	2	2	15	3	2	4	5	4	4	22
T2	1	1	4	2	2	3	1	4	18	2	2	4	2	4	1	15	5	5	4	3	3	2	22
T3	2	2	4	1	4	1	1	3	18	4	3	4	1	2	2	16	3	5	3	3	4	4	22
T4	4	1	5	5	1	4	4	3	27	5	4	5	5	5	4	28	3	3	5	1	2	3	17
T5	4	5	4	2	5	4	5	2	31	1	5	3	5	1	4	19	5	1	2	2	3	1	14
T6	4	4	5	1	4	3	2	5	28	1	1	2	3	5	3	15	4	4	1	2	4	2	17
T7	3	1	4	2	2	3	3	3	21	1	4	2	5	5	4	21	3	1	1	4	1	5	15
T8	5	4	4	3	3	2	4	3	28	4	5	4	3	4	3	23	2	5	3	3	3	3	19
T9	4	5	5	2	5	2	5	2	30	4	2	2	1	4	5	18	2	4	2	3	3	5	19
T10	4	4	3	1	2	2	5	5	26	4	2	1	4	3	4	18	2	5	3	2	2	5	19
T11	4	2	5	2	5	3	2	2	25	2	3	2	5	1	5	18	3	5	5	3	3	1	20
T12	4	2	3	4	3	3	4	2	25	3	4	3	1	5	3	19	3	3	2	2	3	2	15
T13	2	1	4	1	3	2	2	4	19	5	3	4	2	2	5	21	1	1	1	1	1	5	10
T14	1	2	3	4	2	5	3	4	24	5	2	2	4	4	3	20	1	1	5	4	3	5	19
T15	3	5	1	5	5	5	4	1	29	5	1	4	1	3	4	18	3	1	2	4	3	2	15
T16	4	5	3	3	4	2	1	3	25	1	1	5	4	1	2	14	2	3	4	2	3	4	18
T17	2	4	1	3	3	5	3	4	25	1	4	3	4	1	1	14	4	1	5	5	1	4	20
T18	2	5	1	1	3	1	5	3	21	5	2	2	4	4	1	18	3	1	5	5	2	2	18
T19	1	5	5	2	2	2	4	1	22	3	2	1	1	4	3	14	1	1	2	1	4	2	11
T20	1	1	5	2	1	4	1	2	17	4	2	1	2	4	3	16	3	3	4	4	5	2	21
T21	3	3	2	4	2	4	5	4	27	3	4	2	5	3	3	20	4	3	1	5	5	5	23
T22	4	3	1	5	3	2	1	3	22	1	2	5	2	5	4	19	2	5	4	4	2	5	22
T23	5	3	5	1	3	3	3	5	28	4	2	1	4	1	2	14	5	1	4	2	3	3	18
T24	4	4	3	5	5	1	5	4	31	4	1	3	1	1	2	12	5	5	5	2	1	4	22

T25	3	5	2	4	2	2	4	4	26	2	2	5	4	5	2	20	4	4	5	1	4	3	21
T26	4	3	2	3	3	4	4	5	28	3	2	1	1	2	3	12	4	1	1	4	4	3	17
T27	4	5	2	4	1	1	4	4	25	4	4	4	1	5	3	21	2	1	4	3	2	5	17
T28	1	5	2	4	4	4	4	2	26	2	1	3	1	5	1	13	1	5	1	5	5	4	21
T29	4	3	3	3	4	3	3	3	26	2	5	5	3	5	4	24	4	5	3	5	1	3	21
T30	4	1	2	4	2	2	2	4	21	5	2	2	2	3	2	16	2	4	2	3	2	2	15
T31	1	5	5	3	3	5	4	3	29	5	1	3	2	3	5	19	3	4	4	2	4	1	18
T32	5	3	2	5	1	5	1	4	26	3	4	2	2	1	2	14	4	2	3	1	2	2	14
T33	2	4	2	5	1	3	3	4	24	2	5	3	1	1	3	15	2	3	4	1	5	3	18
T34	3	4	2	1	4	2	4	1	21	1	3	4	3	1	1	13	3	2	1	5	3	4	18
T35	2	1	3	3	1	5	4	2	21	2	5	4	4	1	1	17	2	3	3	3	1	4	16
T36	5	2	1	1	2	3	3	1	18	5	4	4	2	5	2	22	4	3	2	4	4	1	18
T37	4	5	2	3	5	3	5	3	30	3	5	5	3	4	1	21	1	1	2	5	2	4	15
T38	1	5	3	5	4	3	1	3	25	2	4	3	1	1	5	16	3	1	2	3	1	3	13
T39	2	2	5	2	2	4	1	2	20	1	1	1	3	3	4	13	5	2	5	4	3	4	23
T40	5	1	2	5	1	5	1	5	25	1	5	5	1	2	2	16	1	4	5	4	2	4	20
T41	3	2	2	4	5	3	5	1	25	5	3	1	5	3	4	21	1	3	2	5	3	2	16

T42	3	4	3	3	2	2	2	3	22	1	4	3	3	1	5	17	4	5	3	4	5	2	23
T43	3	1	2	3	2	2	1	1	15	3	2	2	4	4	1	16	2	2	4	4	3	2	17
T44	4	5	1	2	3	3	3	2	23	2	1	1	1	1	1	7	3	1	2	3	4	3	16
T45	4	4	1	4	4	1	5	5	28	1	4	2	1	4	5	17	5	2	3	4	3	1	18
T46	3	4	4	2	5	5	4	3	30	2	4	4	4	1	5	20	5	5	4	1	2	5	22
T47	4	3	2	3	3	5	1	5	26	3	5	4	3	5	5	25	2	4	2	3	1	3	15
T48	1	4	5	3	3	3	2	4	25	2	4	5	3	3	2	19	5	1	4	1	4	5	20
T49	5	4	2	5	5	2	1	2	26	3	4	4	1	4	5	21	4	5	4	2	5	3	23
T50	2	4	1	5	3	3	4	5	27	5	4	4	3	2	3	21	4	5	5	2	3	3	22
T51	2	5	3	5	5	2	1	2	25	3	5	3	5	5	3	24	5	5	2	5	4	5	26
T52	3	1	4	2	5	4	4	2	25	3	4	1	2	2	3	15	2	5	3	4	3	2	19

T53	4	3	4	3	3	3	3	4	27	1	5	3	1	4	3	17	2	1	2	1	2	1	9
T54	1	2	5	5	5	5	1	3	27	3	2	1	4	3	1	14	3	5	2	3	4	3	20
T55	5	4	2	2	4	1	1	1	20	4	5	3	4	2	3	21	2	1	5	5	4	3	20
T56	3	3	4	5	5	3	1	4	28	3	5	5	3	2	5	23	2	5	5	4	1	2	19
T57	4	3	2	5	1	3	1	5	24	5	3	4	1	4	4	21	5	5	2	1	1	3	17
T58	2	3	2	1	1	3	2	5	19	4	1	4	3	5	5	22	1	2	2	1	3	4	13
T59	5	2	2	1	3	4	1	3	21	5	5	3	3	4	2	22	2	2	2	5	5	2	18
T60	1	2	2	1	4	3	3	5	21	5	2	3	3	3	5	21	5	1	4	2	4	3	19
T61	5	3	5	3	3	5	4	1	29	3	5	5	2	2	5	22	2	2	2	1	5	2	14
T62	1	5	5	4	3	1	2	4	25	4	5	5	4	3	2	23	1	2	4	3	4	2	16
T63	5	5	1	3	2	3	3	1	23	5	3	1	1	1	1	12	1	3	4	1	5	4	18
T64	4	3	5	3	4	4	3	3	29	4	5	5	1	5	2	22	1	5	3	2	2	4	17
T65	1	5	1	4	3	2	4	5	25	2	2	3	5	2	5	19	3	3	2	4	2	4	18
T66	5	2	1	4	3	2	2	2	21	5	1	1	2	1	5	15	2	4	2	4	1	1	14
T67	3	3	2	4	2	1	2	3	20	1	3	4	5	4	3	20	5	2	4	4	5	3	23
T68	1	4	4	5	1	4	5	3	27	1	2	5	5	4	1	18	2	3	5	5	4	5	24
T69	4	5	2	1	3	3	3	5	26	1	5	4	4	2	2	18	3	3	2	3	5	1	17
T70	5	3	5	3	1	5	2	5	29	2	1	1	3	5	4	16	3	3	1	4	5	2	18
T71	4	1	5	4	4	4	3	5	30	3	1	1	3	3	3	14	2	4	3	1	1	1	12
T72	2	5	3	1	5	4	3	1	24	5	3	3	5	3	3	22	1	4	2	1	4	2	14
T73	4	5	1	2	1	4	3	5	25	4	2	4	5	4	1	20	4	4	1	4	1	5	19
T74	3	2	4	1	2	4	3	4	23	5	4	4	4	3	1	21	5	1	3	2	2	5	18
T75	4	3	5	2	1	1	4	5	25	1	1	5	1	5	1	14	5	4	3	4	4	2	22
T76	3	4	3	1	5	5	1	3	25	5	1	4	5	2	2	19	5	5	1	5	4	1	21
T77	2	4	5	3	2	5	3	2	26	4	4	5	4	5	2	24	4	2	4	3	2	5	20
T78	2	3	1	3	2	3	3	4	21	4	4	3	3	1	3	18	5	5	4	4	5	1	24
T79	3	3	4	2	4	4	4	4	28	4	4	2	2	1	2	15	4	1	2	1	3	3	14
T80	5	4	5	3	1	5	3	4	30	3	3	4	4	3	1	18	2	4	4	1	4	2	17

T81	2	5	4	2	4	2	3	3	25	4	1	2	4	4	3	18	5	4	4	3	3	4	23
T82	4	1	1	3	5	1	5	5	25	3	2	2	4	2	5	18	2	4	2	3	5	5	21
T83	5	2	5	3	1	4	2	1	23	2	4	5	1	3	4	19	3	2	3	1	4	4	17
T84	5	3	4	3	3	5	5	3	31	5	3	4	1	3	3	19	5	5	2	2	4	1	19
T85	5	2	2	4	2	1	5	2	23	1	2	5	3	5	3	19	4	5	2	5	1	2	19
T86	3	1	3	1	2	5	2	1	18	3	1	2	4	5	3	18	2	1	3	1	3	5	15
T87	5	5	4	2	1	2	3	2	24	5	2	4	5	3	2	21	2	3	1	5	3	4	18
T88	1	1	2	1	4	5	3	2	19	3	4	2	3	3	4	19	2	3	4	2	3	2	16
T89	1	1	5	3	5	2	5	4	26	4	5	1	4	2	5	21	1	2	4	3	2	2	14
T90	5	4	1	5	5	3	1	5	29	3	4	5	2	2	2	18	1	4	2	4	1	1	13
T91	1	2	2	2	5	5	4	3	24	1	4	4	2	5	3	19	5	1	2	3	5	2	18
T92	1	5	3	1	3	1	5	4	23	5	1	3	5	4	2	20	3	3	1	1	4	4	16
T93	1	2	5	1	5	1	4	3	22	3	3	2	4	5	3	20	2	1	4	4	2	2	15
T94	5	3	4	3	1	3	4	3	26	1	4	2	2	3	5	17	3	2	5	5	3	4	22
T95	1	4	3	3	2	4	4	3	24	2	1	3	1	1	3	11	3	5	3	1	1	3	16
T96	5	2	5	4	1	5	4	4	30	2	5	2	2	5	1	17	4	2	5	1	4	1	17
T97	4	5	4	2	1	4	3	1	24	2	4	4	1	1	1	13	1	1	2	2	2	3	11
T98	1	2	5	4	4	4	5	1	26	1	2	4	1	2	3	13	5	5	1	1	5	5	22
T99	2	3	5	1	3	5	5	3	27	5	1	3	5	1	2	17	5	4	2	1	3	1	16
T100	1	1	1	2	4	1	1	3	14	3	3	4	1	3	4	18	3	1	2	2	1	1	10
T101	2	5	1	4	3	5	1	2	23	4	4	5	3	2	2	20	2	2	1	5	5	1	16
T102	1	3	3	2	1	2	1	1	14	5	3	3	4	3	4	22	3	3	2	1	3	2	14
T103	1	2	5	2	5	1	3	1	20	1	2	5	5	3	5	21	3	2	1	5	5	3	19
T104	3	1	3	3	3	5	5	3	26	3	3	4	2	5	5	22	5	4	2	5	2	1	19
T105	4	3	3	1	2	3	5	3	24	1	4	4	5	1	3	18	2	4	5	3	4	5	23
T106	1	2	3	4	1	1	1	4	17	2	2	2	2	4	3	15	2	1	5	1	5	5	19
T107	3	1	1	1	3	4	4	5	22	2	1	2	5	2	1	13	5	1	1	5	1	4	17
T108	1	4	5	4	3	4	5	1	27	2	5	1	3	3	3	17	2	1	2	2	4	2	13

Anexo g. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 18 de junio de 2019

Carta P.793 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
José Piñas Rivera
Gismatech SAC
Atención:
Gerente General

Asunto: Carta de Presentación del estudiante JACQUELIN MARGARETH ASTO JINEZ

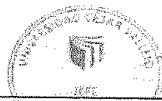
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JACQUELIN MARGARETH ASTO JINEZ identificado(a) con DNI N.° 44145702 y código de matrícula N.° 7001034722; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

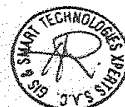
El benchmarking y la productividad en la empresa Gismatech SAC, Ate, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



Recibido
18/06/19

Vato

JOSE PINAS RIVERA
GERENTE GENERAL
GISMATECH S.A.C.

LIMA NORTE Av. Alfredo Mercedes de la Cruz 5000, Tel.: (51) 011 407 2542 Fax: (51) 011 407 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 1405, Grta. Centro City, Avda. Juan de Larrea 1000, Tel.: (51) 011 270 0000 Fax: (51) 011 270 0000
ATE Carretera Central Km. 5.5 Tr. 1, S.M.U. 000 0000 Av. 1000
CALLAO Av. Argentina 1794, Tel.: (51) 011 200 4000 Fax: (51) 011 200 4000