



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL BENCHMARKING Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA EL
VOLANTE S.A.C. – LAMBAYEQUE 2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

BACH. DÁVILA DÁVILA ERIKA JANNET

BACH. RAMÍREZ GIL DICSUN YONY

Asesor:

Mg. Chanduví Calderón Roger Fernando

Línea de Investigación:

MARKETING

Pimentel – Perú

2016

RESUMEN

La presente investigación se basa en una situación problemática actual que se ve en las empresas, ya que muchas tienen la inseguridad de integrar nuevas estrategias para el crecimiento de la empresa, ya sea por temor o por la monotonía que existe en el área administrativa.

El benchmarking, es un tema importante en las empresas ya que en un mundo moderno el benchmarking es una herramienta, técnica utilizada por la empresa para mejorar su calidad, productividad.

Esta presente tesis busca como objetivo general Determinar la influencia del benchmarking en la competitividad de la empresa el Volante S.A.C. El método que se empleó fue inductivo, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional.

Para la recolección de los datos se elaboró una encuesta en base a un cuestionario en formato a la escala de Likert, obteniendo como resultado que el **69%** de encuestados determina que es importante que se aplique el benchmarking dentro de la empresa; respecto a la competitividad se determinó que el 84% manifiestan que existe un bajo nivel de competitividad debido a las dimensiones que se presentó en este estudio. Los resultados demostraron que si se aplica benchmarking entonces la competitividad en la empresa el Volante S.A.C. se incrementará.

Finalmente se llegó a la conclusión que el diseño de una propuesta de un proceso de benchmarking para la empresa el Volante S.A.C. es necesario con la finalidad de mejorar el nivel actual de competitividad, brindar un servicio de calidad y un mejor uso de sus funciones de cada miembro de la empresa.

Palabras clave: Benchmarking y Competitividad.

