



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de
Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca – 2025**

Tesis

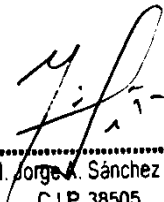
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Filomon Percy Leon Gamarra

Asesor

Ing. Jorge Antonio Sánchez Guzmán


.....
Ing. Ind. Jorge A. Sánchez Guzmán
C.I.P. 38505

Huacho – Perú

2026



No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Leon Gamarra Filomon Percy	43114777	12/02/2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Sánchez Guzmán Jorge Antonio	17829652	https://orcid.org/0000-0002-2387-2296
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO- MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Salazar Santibañez Alejandro Manuel	15592485	https://orcid.org/0000-0002-8004-0023
Barrenechea Alvarado Julio Cesar	31923723	https://orcid.org/0000-0002-4865-3073
Serrano Rodas Hugo	15587946	https://orcid.org/0000-0003-1138-9368

Filomon Percy Leon Gamarra

Modelo de Benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca ...

 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026
 Unidad de Investigación de la FIISI - 2026
 Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3456982321

Fecha de entrega
13 ene 2026, 2:56 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 ene 2026, 3:03 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Tesis_Productividad_de_la_Unidad_de_Abastecimiento.pdf

Tamaño del archivo
1.4 MB

62 páginas

7154 palabras

46.018 caracteres



Página 2 de 66 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3456982321

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz que ha guiado cada paso de este camino y la fortaleza que nunca me ha faltado.

A mis padres y a mi familia, cuyo cariño, paciencia y respaldo han sido el sostén que me impulsó a continuar incluso en los momentos más difíciles.

A la comunidad de mi Casa de Estudios, por las enseñanzas, experiencias y valores que marcaron mi formación.

A todos ellos, mi más profundo agradecimiento

Bach. Filomon Percy León Gamarra

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi sincera gratitud a las instituciones que hicieron posible mi crecimiento académico y personal. Cada una de ellas aportó experiencias, aprendizajes y desafíos que dejaron huella en mi formación profesional. Mi reconocimiento mkis Instituciones de formación, a la Universidad Autónoma de Ica y a la Universidad Católica Sedes Sapientiae, cuyo aporte a mi trayectoria perdurará más allá de estas páginas

Bach. Filomon Percy León Gamarra

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitación de la investigación	4
1.6 Viabilidad de la investigación	5
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.2.2 Antecedentes Nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7

2.3	Definiciones conceptuales	9
2.4	Hipótesis de la investigación	12
2.4.1	Hipótesis general	12
2.4.2	Hipótesis específicas.....	13
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN		14
3.1	Diseño metodológico.....	14
3.1.1	Diseño de investigación	14
3.1.1	Tipo de investigación	14
3.1.2	Enfoque de la investigación	14
3.2	Población y muestra	15
3.2.1	Población	15
3.2.2	Muestra	15
3.3	Operacionalización de variables.....	16
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5	Procesamiento de la Información	21
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS		
4.1	Software para crear un benchmarking.	22
4.2	Software benchmarking SEO	23
4.3	Análisis Inferencial.	26
4.4	Contrastación de hipótesis.....	38
DISCUSIÓN		44
5.1.	Discusión	44

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
6.1. Conclusiones	45
6.2 Recomendaciones	46
FUENTES DE INFORMACIÓN	47
7.1. Fuentes bibliográficas	47
7.2. Fuentes documentales	48
ANEXO - MATRIZ DE CONSISTENCIA	49

RESUMEN

El estudio tiene como Objetivo general: Diseñar un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca. Con la finalidad de influir en la productividad de dicho Centro de formación. Para ello, se empleó un diseño descriptivo que permitió examinar con detalle el funcionamiento actual del área y comprender sus principales limitaciones. La investigación se enmarcó dentro del campo aplicado, ya que buscó ofrecer una propuesta directamente utilizable por la institución. El enfoque fue cuantitativo, sustentado en la recolección de información numérica que facilitó la interpretación objetiva de los resultados.

Los encuestados valoraron positivamente la necesidad de una plataforma digital que agilice los procesos de adquisición. En la pregunta seis, 112 participantes indicaron estar totalmente de acuerdo con la importancia de contar con una herramienta tecnológica que optimice las compras. Asimismo, en la pregunta nueve, 128 encuestados señalaron que una plataforma de este tipo permitiría tener un seguimiento más preciso del estado de cada trámite. El procesamiento estadístico confirmó la hipótesis planteada, pues el valor obtenido ($p = 0.003$) valor que respalda la influencia favorable del modelo de benchmarking en la productividad del área.

Palabras claves: Benchmarking, Plan mejora, productividad, plataforma.

ABSTRACT

The general objective of this study is to design a benchmarking model to improve the productivity of the Supply Unit at the National University of Barranca. The aim is to influence the productivity of this educational center. To achieve this, a descriptive design was used, allowing for a detailed examination of the unit's current operations and an understanding of its main limitations. The research was framed within the applied field, as it sought to offer a proposal directly usable by the institution. The approach was quantitative, based on the collection of numerical data that facilitated the objective interpretation of the results.

Respondents positively valued the need for a digital platform to streamline procurement processes. In question six, 112 participants indicated they strongly agreed with the importance of having a technological tool to optimize purchasing. Similarly, in question nine, 128 respondents stated that such a platform would allow for more precise tracking of the status of each transaction. Statistical analysis confirmed the hypothesis, as the obtained p-value ($p = 0.003$) supports the favorable influence of the benchmarking model on the area's productivity.

Keywords: Benchmarking, Improvement plan, productivity, platform.

INTRODUCCION

En los últimos años, la dinámica universitaria ha cambiado con rapidez. Cada trámite, cada solicitud y cada requerimiento de la comunidad académica exige respuestas más rápidas y eficientes. En este escenario, el Abastecimiento UNAB se convierte en uno de los engranajes más sensibles de la institución: de su labor depende que las aulas funcionen, que los laboratorios cuenten con materiales a tiempo y que las actividades cotidianas no se detengan por falta de recursos. Sin embargo, detrás de esta responsabilidad aparecen desafíos que no siempre son visibles: procesos que avanzan lentamente, procedimientos que varían según quién los realice y una ausencia de herramientas que permitan medir con claridad qué se hace bien y qué debe mejorar.

Frente a estas dificultades, surge una posibilidad interesante: observar cómo trabajan otras organizaciones que ya han logrado superar problemas similares. En ese ejercicio de mirar hacia afuera, el benchmarking se convierte en una guía. No se trata solo de comparar, sino de entender qué prácticas han dado buenos resultados, cómo funcionan y qué elementos podrían adaptarse a la realidad de la UNAB para impulsar cambios concretos.

La investigación se construye a partir de esa idea: diseñar un modelo de benchmarking que sirva como punto de partida para renovar la gestión de abastecimiento. El propósito no es únicamente mejorar tiempos o reducir pasos innecesarios, sino transformar la manera en que se organiza el trabajo, fortalecer la toma de decisiones y asegurar que cada área reciba lo que necesita sin demoras injustificadas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

La gestión del abastecimiento constituye un componente estratégico porque garantiza la disponibilidad oportuna de bienes y servicios indispensables para el desarrollo académico, administrativo y operativo. En diversos países, algunas universidades han avanzado en la modernización de esta área mediante la adopción de enfoques comparativos y metodologías de mejora continua. En la Institución de Zaragoza, la incorporación temprana del benchmarking permitió analizar el desempeño de su cadena de suministro frente a instituciones de Norteamérica y Europa, logrando identificar prácticas más eficientes de negociación, control y relación con proveedores.

La persistencia de estas dificultades evidencia que, cuando la gestión de abastecimiento no es tratada como una función prioritaria, se compromete la capacidad institucional para responder con eficiencia a las demandas de la comunidad universitaria. Ello puede traducirse en retrasos en la ejecución de proyectos, adquisiciones inadecuadas, duplicidad de procedimientos, pérdida de recursos y un impacto negativo en los indicadores de productividad.

En este contexto, se justifica la necesidad de desarrollar un estudio orientado a mejorar la gestión de la Abastecimiento UNAB. La elaboración de un modelo de benchmarking se plantea como una alternativa metodológica pertinente, al permitir la

identificación y adaptación de buenas prácticas provenientes de instituciones que han alcanzado niveles superiores de desempeño. Su aplicación contribuiría a elevar la productividad del área y a fortalecer la eficiencia administrativa de la universidad.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?
- b) ¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?
- c) ¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Diseñar un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.
- b. Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.
- c. Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

1.4. Justificación de la investigación

Se ha logrado incorporar un modelo de benchmarking que contribuya a optimizar la productividad de la Abastecimiento UNAB, mediante la adaptación de prácticas de gestión verificadas en instituciones con mayores niveles de desempeño. Al orientarse a la aplicación directa de los resultados en la mejora de los procesos institucionales, el estudio se enmarca dentro del enfoque de investigación aplicada.

Asimismo, la recolección de información a través de encuestas proporcionará insumos objetivos para orientar la toma de decisiones y respaldar el diseño de acciones que impulsen una mejora sostenida en la atención y desempeño de la Unidad de Abastecimiento.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se llevó a cabo en la UNAB, ubicada en la Urbanización La Florida, Jr. Toribio de Luzuriaga N.º 376, en la ciudad de Barranca.

La investigación tomó como población a los 309 proveedores que mantienen vínculos frecuentes de suministro de bienes y servicios con la universidad. El enfoque adoptado será de carácter cuantitativo.

1.6. Viabilidad de la investigación

El estudio resulta viable, ya que el investigador tiene acceso completo al área de estudio, cuenta con el respaldo del Rectorado y tiene la experiencia profesional y los conocimientos adquiridos durante su formación académica.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Alcanzo aportes internacionales y nacionales relacionados con la gestión de procesos, la productividad y el uso del benchmarking como mecanismo de comparación y mejora institucional.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Los estudios desarrollados en otros países muestran que la integración de modelos como SCOR, Balanced Scorecard, metodologías 5S, reingeniería de procesos y gestión del conocimiento contribuye a elevar el rendimiento organizacional. Estas investigaciones coinciden en que la eficiencia depende de la articulación entre la planificación estratégica, la revisión sistemática de procesos y la adopción gradual de innovaciones tecnológicas. También resaltan que la mejora continua se sustenta en el análisis crítico de la operación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el contexto peruano, las investigaciones consultadas evidencian que la productividad mejora cuando se emplean modelos de comparación externa como el benchmarking, especialmente en áreas vinculadas al abastecimiento y la logística. Asimismo, se reconoce que las metodologías de caracterización de procesos, Lean Six Sigma y la transformación digital fortalecen la eficiencia, reducen costos y optimizan la

coordinación entre unidades de trabajo. En conjunto, estos estudios confirman que la revisión de prácticas internas y la adopción de herramientas de mejora continua permiten elevar la calidad del servicio y el desempeño institucional.

2.2 Bases Teóricas

Gestión de Abastecimiento

La gestión de abastecimiento constituye un componente estratégico de la administración universitaria, al encargarse de la previsión, obtención y administración de bienes y servicios indispensables para la operación institucional. Su eficiencia determina la continuidad de las actividades académicas y administrativas, dado que cualquier fallo en el flujo de suministros repercute en la ejecución de procesos esenciales.

Procesos logísticos de adquisición

Los procesos logísticos de adquisición abarcan la planificación del abastecimiento, la revisión de inventarios, la selección de proveedores y el control de tiempos asociados a cada etapa del proceso. La eficacia de esta cadena depende de la trazabilidad de la información, la coordinación interáreas y la supervisión de métricas operativas que permitan corregir desviaciones y reducir costos.

Funciones operativas del abastecimiento

La función operativa del área se orienta a garantizar que los requerimientos institucionales sean atendidos mediante procedimientos formales, criterios técnicos y mecanismos de control que aseguren transparencia y uso responsable de los recursos. Para ello, se requiere personal con competencias técnicas, dominio normativo y capacidad para gestionar herramientas digitales en entornos cambiantes.

Sustento conceptual y normativo

El marco conceptual se sustenta en reglamentos internos, lineamientos de contratación y manuales de procesos que ordenan la actuación del área. Estos insumos permiten estandarizar criterios, reducir discrecionalidad y facilitar la transferencia de conocimientos operativos entre los diferentes responsables involucrados.

Infraestructura y recursos de apoyo

La operatividad del abastecimiento requiere infraestructura física y tecnológica que permita sistematizar procedimientos: plataformas de registro, sistemas informáticos, archivos organizados y mobiliario adecuado para asegurar la integridad y disponibilidad de información.

Gestión de coordinación y distribución de funciones

La coordinación institucional es determinante para asegurar que los procesos se desarrollen sin fricciones. La delimitación técnica de responsabilidades permite evitar duplicidades, garantizar supervisión y promover una ejecución más ordenada de las actividades logísticas.

2.3 Definiciones conceptuales

Variables asociadas al número de proveedores

El número de proveedores operativos depende del volumen de requerimientos, del nivel de especialización de los bienes y servicios, de las disposiciones de contratación pública y del grado de digitalización en los sistemas de selección.

Clasificación de proveedores en una institución universitaria

- **Servicios:** seguridad, mantenimiento, soporte tecnológico, transporte, asesorías.
- **Bienes:** insumos administrativos, equipos, bibliografía y materiales académicos.
- **Obras:** infraestructura física, remodelaciones y rehabilitación de ambientes.

Revisión de procedimientos de adquisición

Consiste en la evaluación integral de cada fase de compra con el fin de verificar cumplimiento normativo, coherencia presupuestal y eficiencia operativa. Este proceso incluye la validación documental, la comparación con las metas del área y la confirmación del adecuado cierre de cada operación.

Componentes críticos de la verificación

- Cumplimiento del marco normativo
- Transparencia y trazabilidad
- Control de calidad de bienes o servicios
- Evaluación del proveedor
- Registro documental adecuado
- Monitoreo de resultados posteriores a la adquisición

Indicadores de desempeño logístico

Los principales indicadores utilizados para medir la eficiencia en adquisiciones y almacenamiento incluyen: tiempos de ciclo, cumplimiento de entregas, rotación de inventarios, exactitud de registros, costos operativos por transacción y nivel de devolución o incidencia.

Gestión del talento en abastecimiento

Comprende la selección técnica del personal, la capacitación continua en normativa y logística, y la promoción de conductas éticas que aseguren confiabilidad y eficiencia en la ejecución de funciones.

Benchmarking aplicado a procesos logísticos

El benchmarking constituye una metodología de análisis comparativo orientada a identificar prácticas superiores en organizaciones de referencia. Su aplicación en compras permite detectar brechas operativas, incorporar estándares avanzados y fortalecer la capacidad competitiva mediante procesos mejor alineados a criterios de alto rendimiento.

Modalidades de benchmarking

- **Interno:** contraste entre dependencias de la misma institución.
- **Competitivo:** comparación con entidades del mismo sector.
- **Funcional:** estudio de prácticas eficientes de organizaciones con procesos similares.
- **Orientado al usuario:** análisis basado en expectativas y percepciones de los demandantes del servicio.

Beneficios principales

- Identificación de áreas críticas
- Actualización operativa
- Alineación con estándares de calidad
- Incremento de la eficiencia institucional

Limitantes frecuentes

- Restricciones en la obtención de datos
- Variabilidad entre contextos organizacionales

- Costos de implementación y análisis

Fases del benchmarking

1. Definición del proceso a comparar
2. Recolección sistemática de información
3. Análisis de brechas
4. Diseño de mejoras
5. Evaluación continua de los resultados

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El diseño de un modelo de benchmarking mejora la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

2.4.2. Hipótesis Específica

- a) El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

- b) El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.
- c) El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Diseño

Es un diseño descriptivo–no experimental, orientado a examinar el funcionamiento actual de los procesos de abastecimiento y a identificar los factores que inciden en su desempeño. Este diseño permite observar la realidad institucional sin manipulación de variables, describiendo con precisión las condiciones operativas sobre las cuales se aplicará el modelo de benchmarking.

3.1.2 Tipo de investigación

Es una investigación aplicada, pues su propósito es generar un modelo que aporte soluciones viables y transferibles a la Unidad de Abastecimiento, contribuyendo a optimizar su productividad mediante la incorporación de prácticas comparativas de mejores desempeños organizacionales.

3.1.3 Enfoque metodológico

Se adopta un enfoque cuantitativo, por el acopio de información verificable que posibilitan describir tendencias, medir niveles de eficiencia y contrastar los resultados del

análisis comparativo. El uso de técnicas estadísticas permite valorar con objetividad el impacto potencial del modelo planteado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objetivo está constituida por 309 proveedores vinculados a la Universidad Nacional de Barranca, quienes representan la totalidad de actores externos que intervienen en el suministro de bienes, servicios y obras. Su participación es fundamental para obtener una caracterización realista del sistema de abastecimiento.

3.2.2 Muestra

A partir de la población identificada, se determina una muestra de 172 proveedores, seleccionada mediante criterios de representatividad que aseguren la inclusión de distintas categorías de contratación. Este tamaño muestral permite disponer de información suficiente para describir el comportamiento del proceso logístico y sustentar el análisis comparativo propuesto.

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

N= 309

Tabla 1. Operacionalidad de Variables. Modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca - 2025.

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN
VARIABLE I	Modelo de benchmarking en las compras	Esta herramienta ayuda a detectar oportunidades de mejora, reducir riesgos con los proveedores, reconocer brechas en el desempeño y establecer estándares de referencia. (Carballo, 2024)		Planificación en compras	Tasa de descuento por volumen	T: Entrevista
						I: Cuestionario
				Toma de decisiones en compras		o Likert
					Disminución de tasa de rechazo de productos	

Muestra= 17

Fuente: Tesista

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

Tabla 1. Operacionalidad de Variables. Modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca - 2025.

VARIABLE D	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE CALIFICACIÓN
	Productividad de la Unidad de Abastecimiento, UNAB	La productividad de la Unidad de Abastecimiento de la UNAB se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos, tanto humanos como materiales, para lograr mejores resultados en el suministro de bienes y servicios a las Unidades Operativas. (Bernárdez, 2019)	La verificación de procedimientos en adquisiciones consiste en revisar y asegurar que todas las compras se realicen conforme a las políticas y normativas de la institución. (Bernárdez, 2019)	Verificación de procedimientos en adquisición de Compras	Porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente	T: Encuesta I: Cuestionario Likert
				Adaptabilidad		
				Control de Bienes	Porcentaje de bienes actualizados	
				Eficacia en Almacén Central.	Porcentaje de pedidos que se preparan correctamente	

Fuente: Tesista

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear

a) Entrevista estructurada

Se utilizará la entrevista estructurada como técnica de obtención de información directa, basada en un conjunto fijo de preguntas aplicadas de forma uniforme a todos los participantes. Este procedimiento asegura comparabilidad entre respuestas y permite recopilar datos de manera ordenada, ya sea de forma presencial o mediante medios telemáticos.

b) Encuesta

La encuesta se aplicará para obtener información cuantitativa procedente de los proveedores incluidos en la muestra. Su diseño descriptivo permitirá identificar características, percepciones y comportamientos relevantes para el análisis del proceso de abastecimiento.

Tipos de encuestas aplicadas

Descriptivas: orientadas a identificar la repartición de atributos dentro de la población.

Explicativas: dirigidas a reconocer factores que influyen en las condiciones observadas.

Instrumentos de recolección

Cuestionario

Se elaborará un cuestionario estructurado que incorpora diferentes modalidades de preguntas con el fin de obtener información precisa y comparable.

Tipos de preguntas utilizadas:

- Abiertas
- Cerradas
- Alternativas dicotómicas
- Opción múltiple
- Escalas de valoración
- Escalas de medición

Para evaluar percepciones y niveles de satisfacción se emplearán escalas tipo Likert, que permiten medir el grado de acuerdo de los encuestados mediante opciones ordenadas, facilitando el análisis cuantitativo de actitudes y valoraciones.

3.5 Procesamiento de la información

Los datos recopilados serán organizados en matrices de registro y posteriormente sometidos a análisis estadístico. Para ello se utilizará el software SPSS versión 30, que permitirá procesar frecuencias, medidas descriptivas y representaciones gráficas necesarias para interpretar los resultados y sustentar las conclusiones del estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Software para crear un benchmarking.

La utilización de herramientas informáticas para estructurar el benchmarking permitió fortalecer la productividad de la Abastecimiento UNAB, al disponer de información comparativa precisa y actualizada.

Principales aportes obtenidos:

Identificación de brechas operativas: El análisis digital facilitó reconocer puntos críticos en compras, inventarios y distribución.

Adopción de prácticas eficientes: El uso de sistemas integrados de gestión y plataformas electrónicas permitió modernizar los procedimientos y mejorar la evaluación de proveedores.

Homologación de procesos: Se consolidaron flujos de trabajo uniformes, con mayor control, trazabilidad y claridad para el personal.

Decisiones respaldadas por datos: Los indicadores procesados por el software permitieron orientar acciones correctivas y asignar recursos con mayor precisión.

Impulso a la mejora continua: La comparación permanente con estándares de alto desempeño promovió ajustes constantes y adaptación tecnológica.

Coherencia con los objetivos institucionales: La modernización del abastecimiento contribuyó a optimizar recursos y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios internos.

4.2 Software benchmarking SEO.

La incorporación de herramientas informáticas permitió agilizar la obtención y el análisis de datos comparativos, lo que facilitó la elaboración de un modelo de benchmarking orientado a fortalecer la productividad de la Unidad de Abastecimiento de la Universidad Nacional de Barranca.

Benchmarking en la Unidad de Abastecimiento – UNAB

Planificación

Se definió como meta mejorar la eficiencia del proceso de adquisiciones y reducir el tiempo de atención de los requerimientos institucionales. Para ello, se conformó un equipo integrado por responsables de abastecimiento, análisis de procesos y representantes de las áreas usuarias. Las variables examinadas incluyeron plazos de compra, relación con proveedores, administración de inventarios y nivel de digitalización.

Selección de referentes

Se tomaron como unidades comparativas instituciones con desempeño destacado, entre ellas la UNJFSC, UCSS y UAI. Su elección se basó en la calidad de sus prácticas en compras públicas, el uso de plataformas tecnológicas y la adopción de estándares internacionales.

Obtención de información

El estudio se nutrió de entrevistas al personal especializado, revisión de documentos institucionales, reportes de auditoría, portales oficiales y encuestas dirigidas a los usuarios internos del servicio de abastecimiento

Tabla 2. Indicadores.

Indicador	UNJFSC	UCSS	UAI	UNAB
Tiempo promedio de compra (días)	22	26	36	46
Nivel de satisfacción del usuario (%)	86%	92%	94%	66%
Porcentaje de procesos digitalizados	92%	98%	84%	52%
Proveedores evaluados anualmente (%)	98%	84%	78%	36%
100%				

Fuente: UNAB

1) Identificación de brechas

Se evidencian demoras en la atención de requerimientos debido al predominio de procedimientos manuales. Asimismo, el grado de digitalización es menor en comparación con otras instituciones de referencia.

2) Propuesta de acciones de mejora

Se plantea incorporar herramientas tecnológicas que permitan automatizar etapas críticas del proceso.

Tabla 3. Solución de acuerdo al Software benchmarking SEO.

Área	Mejora propuesta	Responsable	Plazo
Proceso de compras	Implementar plataforma digital de adquisiciones	TI + Abastecimiento	6 meses
Evaluación de proveedores	Crear sistema de evaluación post-compra	Abastecimiento	3 meses
Inventario	Automatizar control con código de barras	Logística	4 meses

Fuente: UNAB

1) Implementación del software de benchmarking

Iniciar un plan piloto en una facultad o unidad.

2) Resultados del monitoreo (6 meses)

Tiempo de compra reducido en 34%.

Satisfacción de usuarios incrementada en 44%.

76% de los procesos digitalizados.

Evaluación constante del 95% de los proveedores activos.

4.3 Análisis Inferencial.

Usando el Software benchmarking SEO se mejorará la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

Entrevistas:

Frecuencias Tabla de frecuencia

Pregunta 1

¿Ud. Cree que mejorará la productividad de la Unidad de Abastecimiento - UNAB con el uso del Software benchmarking SEO?

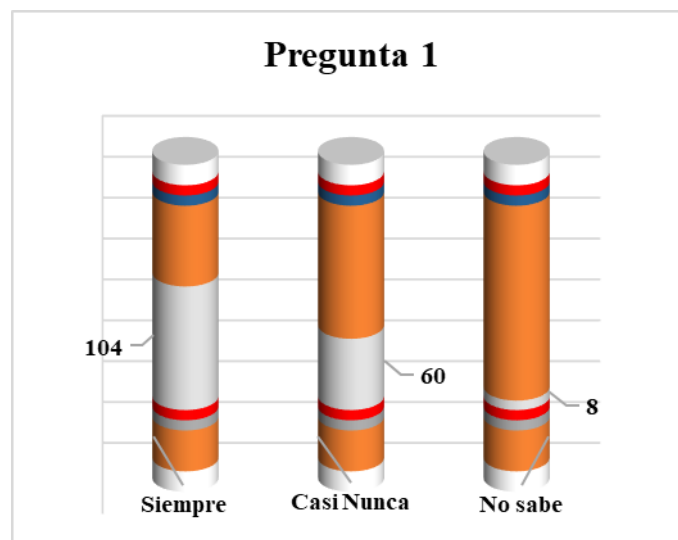


Imagen 1. Pregunta 1
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 4. Pregunta 1.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	104	60.47%	60.47%	60.47%
	Casi Nunca	60	34.88%	34.88%	95.35%
	No sabe/no opina	8	4.65%	4.65%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

104 encuestados están siempre de acuerdo que mejorará la productividad.

Pregunta 2

¿Ud. Cree que mejorará el Tiempo promedio de compra (días) con el uso del Software benchmarking SEO?

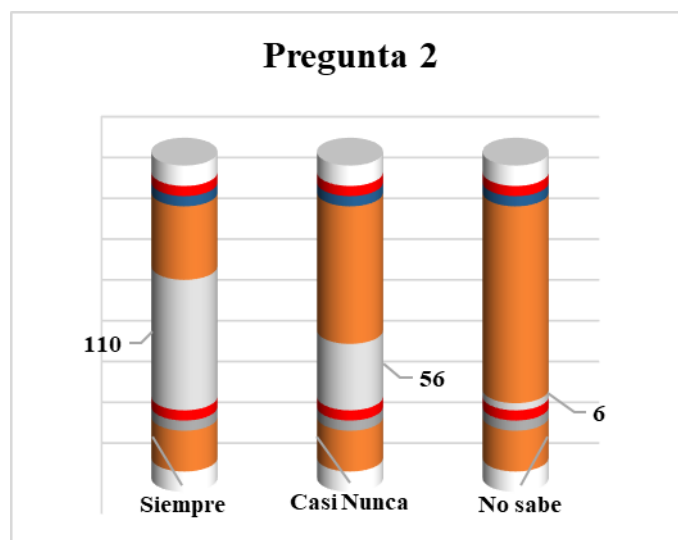


Imagen 2. Pregunta 2
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 5. Pregunta 2.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	110	63.95%	63.95%	63.95%
	Casi Nunca	56	32.56%	32.56%	96.51%
	No sabe/no opina	6	3.49%	3.49%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

110 encuestados están siempre de acuerdo que mejorará el tiempo promedio de compra (días).

Pregunta 3

¿Ud. Cree que mejorará el nivel de satisfacción del usuario con el uso del Software benchmarking SEO?

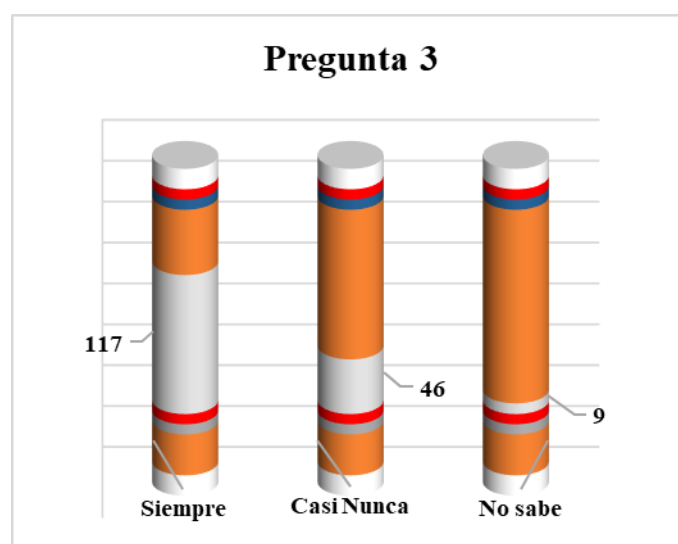


Imagen 3. Pregunta 3
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 6. Pregunta 3.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	117	68.02%	68.02%	68.02%
	Casi Nunca	46	26.74%	26.74%	94.76%
	No sabe/no opina	9	5.24%	5.24%	100.0
Total		172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

117 encuestados están siempre de acuerdo que mejorará el nivel de satisfacción del

usuario.

Pregunta 4

¿Ud. Cree que se incrementara el porcentaje de procesos digitalizados con el uso del Software benchmarking SEO?

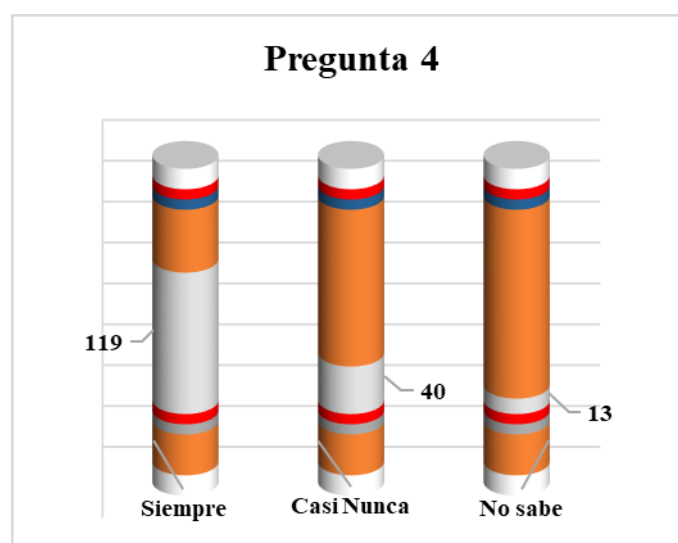


Imagen 4. Pregunta 4
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 7. Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	119	69.19%	69.19%	69.19%
	Casi Nunca	40	23.26%	23.26%	92.45%
	No sabe/no opina	13	7.55%	7.55%	100.0
Total		172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

119 de los encuestados están siempre de acuerdo que se incrementara el porcentaje de procesos digitalizados.

Pregunta 5

¿Considera que al utilizar el Software benchmarking SEO facilitara la evaluación de los proveedores?

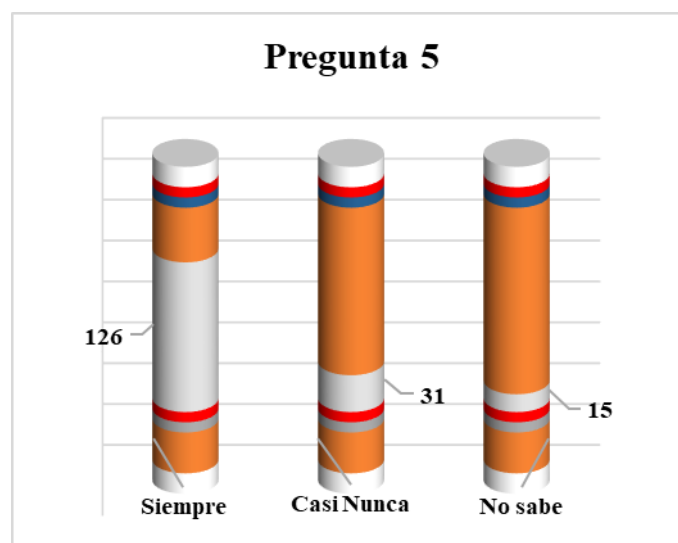


Imagen 5. Pregunta 5
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 8. Pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	119	69.19%	69.19%	69.19%
	Casi Nunca	40	23.26%	23.26%	92.45%
	No sabe/no opina	13	7.55%	7.55%	100.0
Total		172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

119 de los encuestados están siempre de acuerdo que al utilizar el Software facilitara la evaluación de los proveedores.

Pregunta 6

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para mejorar el proceso de compras en la Unidad de Abastecimiento de la UNAB?

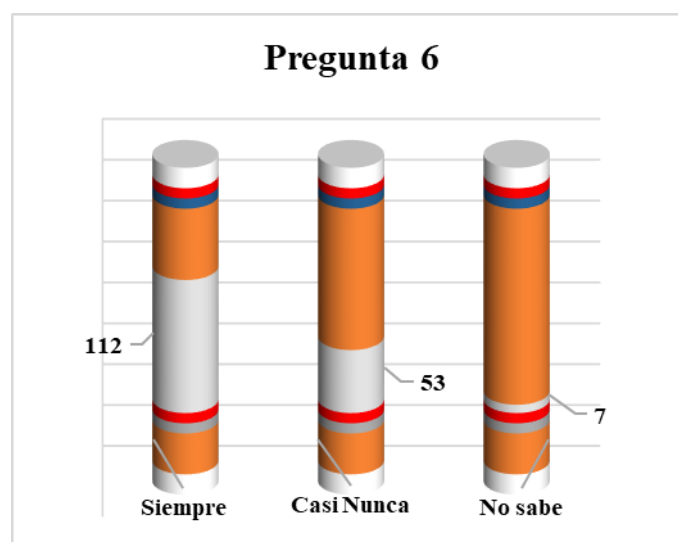


Imagen 6. Pregunta 6
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 9. Pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	112	65.12%	65.12%	65.12%
	Casi Nunca	53	30.81%	30.81%	95.93%
	No sabe/no opina	7	4.07%	4.07%	100.0
Total		172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

112 de los encuetados están siempre de acuerdo que es necesario Implementar una plataforma digital de adquisiciones.

Pregunta 7

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para mejorar el proceso de seguimiento de entregas en la Unidad de Abastecimiento de la UNAB?

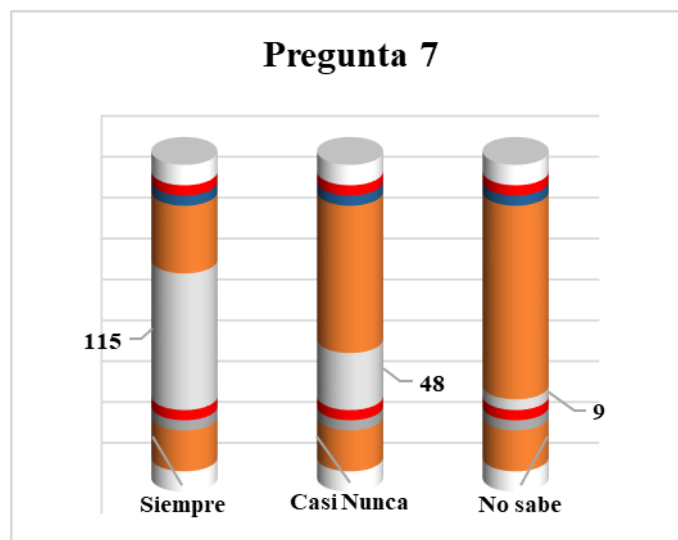


Imagen 7. Pregunta 7
Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 10. Pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	115	66.86%	66.86%	66.86%

Casi Nunca	48	27.91%	27.91%	94.77%
No sabe/no opina	9	5.23%	5.23%	100.0
Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

115 de los encuestados están siempre de acuerdo es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para mejorar el proceso de seguimiento de entregas.

Pregunta 8

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para eliminar los procesos manuales que suelen ser lentos y burocráticos en la Unidad de Abastecimiento de la UNAB?

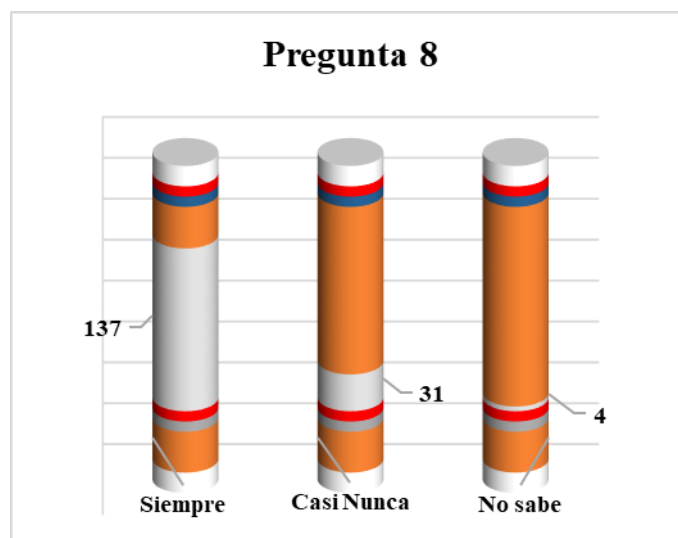


Imagen 8. Pregunta 8

Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 11. Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	137	79.65%	79.65%	79.65%
	Casi Nunca	31	18.02%	18.02%	97.67%
	No sabe/no opina	4	2.33%	2.33%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

137 de los encuestados están casi siempre de acuerdo que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para eliminar los procesos manuales que suelen ser lentos.

Pregunta 9

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para conocer con seguridad en qué etapa está cada adquisición en la Unidad de Abastecimiento de la UNAB?

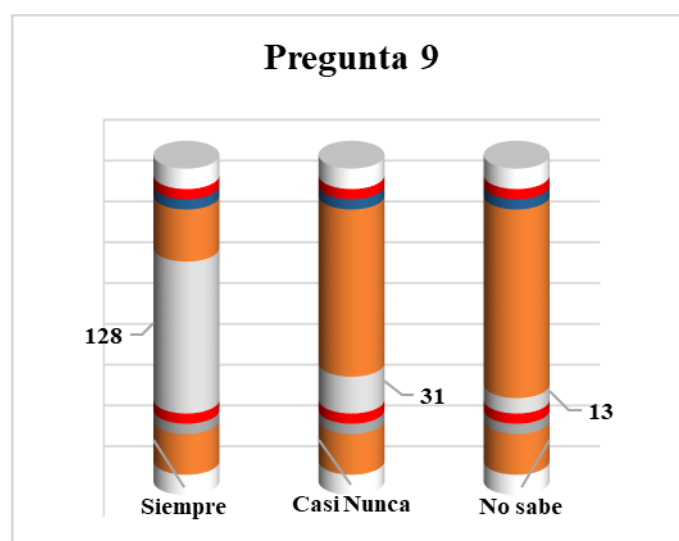


Imagen 9. Pregunta 9

Fuente: MINITAB 21.1. **Tabla 12.** Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	128	74.42%	74.42%	74.42%
	Casi Nunca	31	18.02%	18.02%	92.44%
	No sabe/no opina	13	7.56%	7.56%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

128 de los encuestados están casi siempre de acuerdo que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para conocer con seguridad en qué etapa está cada adquisición.

Pregunta 10

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para tener la documentación y atender auditorías o revisiones, y que todo este fácilmente disponible en la Unidad de Abastecimiento de la UNAB?

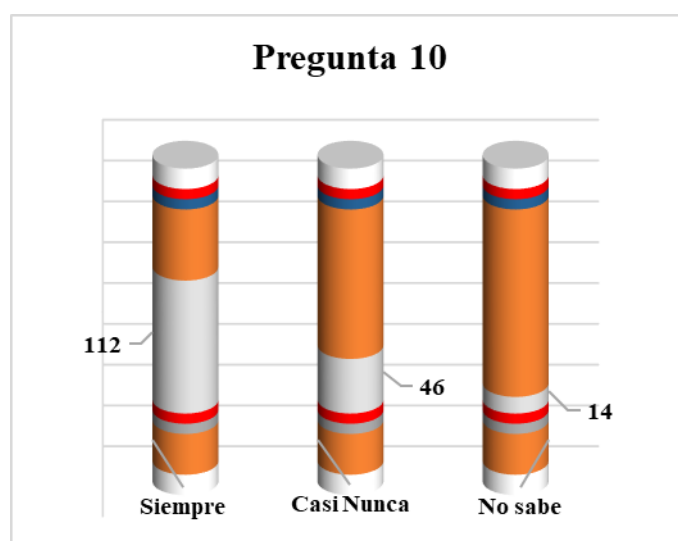


Imagen 10. Pregunta 10

Fuente: MINITAB 21.1.

Tabla 13. Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	112	65.12%	65.12%	65.12%
	Casi Nunca	46	26.74%	26.74%	91.86%
	No sabe/no opina	14	8.14%	8.14%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

112 de los encuestados están casi siempre de acuerdo que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para tener la documentación ordenada.

Pregunta 11

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para eliminar el papeleo y contribuir a que la UNAB sea más sustentable?

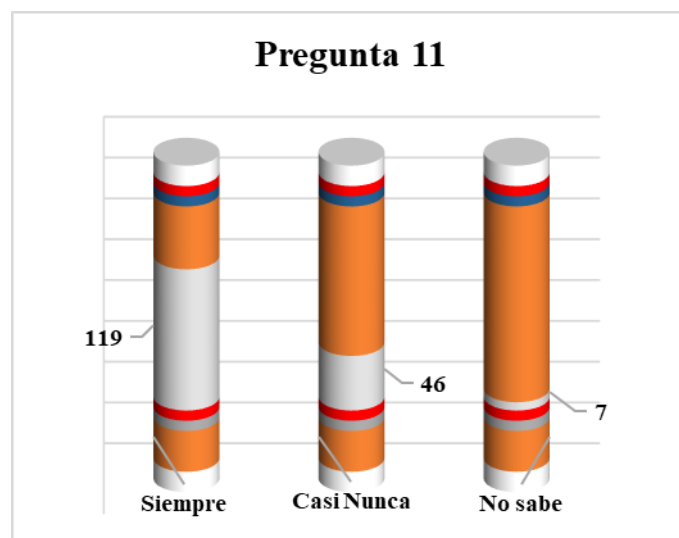


Imagen 11. Pregunta 11

Fuente: MINITAB 21.1. **Tabla 14.** Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	119	69.19%	69.19%	69.19%
	Casi Nunca	46	26.74%	26.74%	95.93%
	No sabe/no opina	7	4.07%	4.07%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

119 de los encuestados están siempre de acuerdo que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para eliminar el papeleo.

Pregunta 12

¿Considera que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para mejorar la imagen institucional de la UNAB adoptando buenas prácticas tecnológicas y ecológicas?



Imagen 12. Pregunta 12

Fuente: MINITAB 21.1. **Tabla 15.** Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	121	70.34%	70.34%	70.34%
	Casi Nunca	40	23.26%	23.26%	93.60%
	No sabe/no opina	11	6.40%	6.40%	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Fuente: Excel.

121 de los encuestados están casi siempre de acuerdo que es necesario implementar una plataforma digital de adquisiciones, para mejorar la imagen institucional.

4.4 Contratación de hipótesis

4.4.1 Hipótesis General.

H1: El diseño de un modelo de benchmarking mejora la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

H0: El diseño de un modelo de benchmarking no mejora la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

Tabla 16. Wilcoxon Rangos

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
BENCHMARKING PRODUCTIVIDAD	Valores negativos	3 ^a	7,02	172,00
	valores positivos	16 ^b	10,57	169,02
	Empates	2 ^c		
	Total	172		

Fuente: Minitab 21.1

Tabla 17. Decisión

Estadísticos de prueba ^a	
BENCHMARKING PRODUCTIVIDAD	
Z	-3,095 ^b
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>	<u>,003</u>
Wilcoxon	
Se basa en valores negativos.	
Fuente: SPSS V-30	

Nivel de significancia 5%

$0.003 < 0.05$

Conclusión se acepta: **H1**.

4.4.2 Hipótesis Específicas.

A- Hipótesis Específica1.

H1: El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

H0: El diseño de un modelo de benchmarking no incrementa el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento,

Tabla 18. Wilcoxon Rangos

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
BENCHMARKING ÓRDENES DE COMPRA	Valores negativos	3 ^a	5,52	160,50
	valores positivos	16 ^b	10,86	173,48
	Empates	1 ^c		
	Total	172		

Fuente: Minitab 21.1

Tabla 19. Decisión

Estadísticos de prueba ^a	
	BENCHMARKING ÓRDENES DE COMPRA
Z	-7,217 ^b
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>	<u>,001</u>
Wilcoxon	
Se basa en valores negativos.	
Fuente: SPSS V-30	

Nivel de significancia 5%

$0.001 < 0.05$

Conclusión se acepta: **H1**.

B- Hipótesis Especifica2

H1: El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

H0: El diseño de un modelo de benchmarking no incrementa el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

Tabla 20. Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
BENCHMARKING BIENES ACTUALIZADOS	Valores negativos	4 ^a	8,85	260,48
	Valores positivos	16 ^b	11,14	163,48
	Empates	4 ^c		
	Total	172		

Fuente: Minitab 21.1

Tabla 21. Decisión

Estadísticos de prueba^a

BENCHMARKING
BIENES
ACTUALIZADOS

Z	-6,641 ^b
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>	<u>.006</u>
Wilcoxon	
Se basa en valores negativos.	
Fuente: SPSS V-30	

Nivel de significancia 5%

$$0.006 < 0.05$$

Conclusión se acepta: **H1**.

C- Hipótesis Especifica3

H1: El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

H0: El diseño de un modelo de benchmarking no incrementa el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.

Tabla 22. Wilcoxon

Rangos		N	Rango promedio	Suma de rangos
BENCHMARKING INCREMENTO DE PEDIDOS	Valores negativos	3 ^a	8,32	82,04
	Valores positivos	15 ^b	10,62	148,54
	Empates	2 ^c		
	Total	172		

Fuente: Minitab 21.1

Tabla 23. Decisión

Estadísticos de prueba^a

RESPUESTAS INESPERADAS RESPUESTAS POSIBLES	
Z	-2,085 ^b
<u>Sig. asintótica(bilateral)</u>	<u>,009</u>

Wilcoxon

Se basa en valores negativos.

Fuente: SPSS V-30

Nivel de significancia 5%

$0.009 < 0.05$

Conclusión se acepta: **H1**.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión.

El estudio de Quiñonez (2021) sirvió como referencia para establecer objetivos, al analizar experiencias de otras instituciones y seleccionar las más aplicables a su empresa. Su metodología combinó información sobre gestión del conocimiento, productividad e innovación, destacando la importancia del talento humano y la capacidad innovadora adquirida a través de proyectos previos. Por su parte, la investigación de Bedon (2025) aportó lineamientos para formular un sistema logístico articulado, apoyado en técnicas de análisis y descripción de procesos, orientado a optimizar los niveles de productividad. Finalmente, los aportes de Salazar (2021) detallan cómo implementar un modelo de transformación digital en el sector logístico, identificando problemas que afectan la eficiencia, optimizando el procesamiento diario de órdenes de servicio y utilizando software de simulación para visualizar los resultados de manera tridimensional.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.

A. Conclusión general

Se diseñó un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento de la Universidad Nacional de Barranca (UNAB). Esto permitió definir un plan de mejora basado en mejores prácticas, que incluye:

Se elaboró un esquema comparativo que permitió detectar fallas en la gestión de abastecimiento de la UNAB y orientar un plan práctico para agilizar su labor. Con ello se propone ordenar procesos, modernizar el sistema con herramientas digitales y fortalecer las capacidades del personal involucrado.

B. Conclusiones específicas

1. Procesamiento de órdenes de compra

El análisis evidenció retrasos y pasos innecesarios. Se plantea organizar mejor la revisión, utilizar formatos digitales y reforzar periódicamente la capacitación del equipo.

2. Actualización de bienes

Se encontró un registro desactualizado y lento. Se recomienda unir los sistemas de abastecimiento y patrimonio, exigir controles de recepción y revisar inventarios con mayor frecuencia.

3. Preparación de pedidos

Se definieron pautas para asegurar una atención ordenada y clara a los usuarios, precisando funciones, reforzando la verificación de pedidos y mejorando las condiciones de trabajo.

6.2 Recomendaciones finales

1. Impulsar prácticas de calidad,
2. Dejar constancia de los cambios aplicados,
3. Reconocer el buen desempeño,
4. Coordinar acciones con el presupuesto institucional,
5. Avanzar en la automatización y
6. Definir roles precisos entre abastecimiento, almacén y patrimonio.

CAPÍTULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1. Fuentes Bibliográficas

Álvarez, M. (2021) *Propuesta para la reingeniería a los procesos administrativos de una firma de auditoría - Ciudad de Guayaquil*. Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Bedon, L. (2025) *Propuesta del diseño de un modelo logístico, para mejorar la productividad de los fundos productores de jengibre de Pichanaqui en la Provincia de Chanchamayo, Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

Cruz, A. (2021) *Evaluación vertical y horizontal*. Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo.

García, J. (2021) *Gestión de la cadena de abastecimiento para incrementar la productividad*. Universidad Señor de Sipán.

Gonzales, L. (2021) *Análisis de los procesos de la atención al cliente y el uso de estrategias como el Branding y Benchmarking para la mejora de la gestión de calidad*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Izarza, P. (2021) *Las cinco eses (5ss) en la optimización de la agroindustria*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Quiñonez, C. (2021) *Modelo de gestión del conocimiento para centros de productividad*. Fundación Universitaria de Popayán.

Quiñones, O. (2021) *Implementación de la metodología lean six sigma para aumentar la productividad*. Universidad Privada del Norte.

Ruiz, E. (2021) *Diseño de un modelo de gestión de proyectos*. Universidad Militar Nueva Granada.

Salazar, R. (2021) *Diseño de un modelo de transformación digital de los procesos centrales*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

7.2. Fuentes Documentales

Ander, E. (2015). *Métodos y técnicas para la investigación n*. Lumen.

Bernárdez, M. (2019) *Desempeño Humano*. Editor - AuthorHouse

Carballo, R. (2024) *En la espiral de la innovación*. Editor - Díaz de Santos

Koontz, H. (2014). *Perspectiva global*. McGraw-Hill.

Laudon, K. (2018). *Sistemas de información gerencial*. McGraw-Hill.

Maigret, E. (2014). *Sociología de la comunicación*. Fondo de Cultura Económica.

Manovich, L. (2014). *El lenguaje de los nuevos medios: La imagen en la era digital*. Paidós.

Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Person.

Sasia, P. (2024). *Responsabilidad social universitaria*. Editor - Díaz de Sant

Carballo, R. (2024) *En la espiral de la innovación*. Editor - Díaz de Santos

ANEXO 1
Tabla 23. Matriz de Consistencia

MODELO DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA - 2025.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?	Diseñar un modelo de benchmarking para mejorar la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	El diseño de un modelo de benchmarking mejora la productividad de la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.			Escala de Likert (5 niveles): Nunca Casi nunca No sabe / no opina Casi siempre Siempre
Problema específico 1 ¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?	Objetivo específico 1 Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	Hipótesis específica 1 El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de Órdenes de Compra Procesadas Correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	Modelo de benchmarking en las compras	Planificación en compras	Diseño de la investigación: El estudio sobre el modelo de benchmarking para mejorar la productividad. Tipo de investigación: Aplicada..
Problema específico 2 ¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?	Objetivo específico 2 Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	Hipótesis específica 2 El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de bienes actualizados por la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.		Toma de decisiones en compras	

Fuente: Tesista.

Tabla 23. Matriz de consistencia. MODELO DE BENCHMARKING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA - 2025.

Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca?	Diseñar un modelo de benchmarking para incrementar el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	El diseño de un modelo de benchmarking incrementa el porcentaje de pedidos que se preparan correctamente en la Unidad de Abastecimiento, Universidad Nacional de Barranca.	Productividad de la Unidad de Abastecimiento, UNAB	Verificación de procedimientos en adquisición Compras Adaptabilidad Control de Bienes Eficacia en Almacén Central.	Enfoque Cuantitativo.

Fuente: Tesista.