



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PLAN DE BENCHMARKING EN LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LA VICTORIA, LAMBAYEQUE.
AÑO 2019**

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

**Autor:
Bach. Carpio Campos Wilton Vidauro**

**Asesor:
Mg. Chanduví Quispe Roger Jesús**

**Línea de Investigación
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2019**

RESUMÉN

En la actualidad la atención al usuario se está convirtiendo en un punto de quiebre para el éxito o fracaso en una organización y esto es debido a factores como la competencia, tendencias tecnológicas y económicas, es por ello que esta atención se convierte en un valor agregado para poder obtener una ventaja competitiva en cuanto al servicio que ofrece toda institución, en donde siempre debe estar dirigida al usuario o público en general, diseñando estrategias para poder comprender y responder en términos de servicio, consiguiendo atender en sus diferentes necesidades, gustos y preferencias.

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la influencia de un plan de benchmarking hacia los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria en cuanto a la atención en el servicio. El estudio es tipo descriptivo de nivel correlacional y el diseño es no experimental, con un muestreo probabilístico en donde el número de encuestados fue conformado por 195 usuarios y 20 colaboradores de la Municipalidad de ambos sexos y de diferentes edades. En relación a la hipótesis se menciona que si se aplica un plan de benchmarking entonces este influirá positivamente la atención de la calidad en los usuarios de la entidad municipalidad. Como instrumento para la medición de las variables como la independiente asociada al Plan de Benchmarking y la dependiente la atención al usuario se aplicó un cuestionario de 20 enunciados dividido en dos grupos, en donde las primeras diez se le formularon al público como usuario y las restantes dirigidas a los colaboradores que brinda el servicio directamente en cuanto a la atención. Se procesó la información con el programa Excel mediante tablas y gráficos para poder conocer las inquietudes por parte de los usuarios y colaboradores en cuanto a la atención y la aplicación del plan; estos datos después del respectivo análisis se evidenciaron que se presenta una deficiente atención al usuario, con altas debilidades por parte de los integrantes de la municipalidad en cuanto a equipamiento, capacitación, motivación, burocracia entre otros aspectos. Por todo ello se concluyó que se diseñó un plan de benchmarking que permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Victoria, Lambayeque.

Palabras claves: Atención al usuario, plan de benchmarking.

ABSTRACT

At present, customer service is becoming a breaking point for success or failure in an organization and this is due to factors such as competition, technological and economic trends, that is why this attention becomes a value added to be able to obtain a competitive advantage in terms of the service offered by an institution, which should always be oriented to the client, user or general public, designing strategies to understand and respond in terms of service, getting to meet their different needs, tastes and preferences.

In the present investigation, the general objective was to determine the influence of a benchmarking plan towards the users of the District Municipality of La Victoria in terms of service. The study is descriptive, correlational and the design is non-experimental, with a probabilistic sample where the number of respondents was made up of 195 users and 20 employees of the Municipality of both sexes and of different ages.

In relation to the hypothesis, it is mentioned that if a benchmarking plan is applied then it will have a positive influence on the quality of the attention to the users of the municipal entity.

As an instrument for the measurement of variables, such as the independent one associated with the Benchmarking Plan and the dependent, the attention to the user was applied a questionnaire of 20 statements divided into two groups, where the first ten were formulated to the public as a user and the rest were directed to the collaborators who provide the service directly in terms of care.

The information was processed with the Excel program through tables and graphs to be able to know the queries by the users and collaborators regarding the attention to the user and the application of the plan; These data after the respective analysis showed that there is a poor attention to the user, with high weaknesses by the members of the municipality in terms of equipment, training, motivation, bureaucracy among other aspects. For all this it was concluded that the design of a comparative evaluation plan would improve the attention to users of the District Municipality of La Victoria, Lambayeque.

Keywords: Customer service, benchmarking plan.