



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Benchmarking y su Incidencia en la atención de los
usuarios de una Comisaria de Tingo María, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Arandia Alfaro, Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-7500-7926)

ASESOR:

Mg. Gonzales Matos, Marcelo Dante (ORCID: 0000-0003-4365-5990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi madre Anita María Alfaro, mi novia Fabiana y mi amada hija Gianna Anamile, que son la razón de seguir mejorando y perfeccionándome como persona y profesionalmente en el día a día.

Agradecimiento:

Eternamente agradecido a nuestro Dios por darme las capacidades para poder desempeñarme en la vida personal y profesional, así como aquellas personas que influyeron directa o indirectamente en el desarrollo y asesoramiento del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimiento	31
3.6. Métodos de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Valores de Escala de Likert.....	28
Tabla 2. Validez del instrumento	29
Tabla 3. Valor Coeficiente de Alfa Cronbach.....	30
Tabla 4. Estadística de fiabilidad del muestreo	30
Tabla 5. Niveles de medición de la V1: Benchmarking y V2: Atención al Usuario....	30
Tabla 6. Estadística de fiabilidad del muestreo	33
Tabla 7. Benchmarking	34
Tabla 8. Atención al Usuario	35
Tabla 9. Actividades	36
Tabla 10. Suministros.....	37
Tabla 11. Usuarios	38
Tabla 12. Prueba de Normalidad.....	39
Tabla 13. Coeficiente de Rho Spearman	40
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Variable 2: Atención al Usuario	41
Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 1: Actividades.....	42
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 2: Suministros	43
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 3: Usuarios	44

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Benchmarking	34
Figura 2. Atención al Usuario	35
Figura 3. Actividades.....	36
Figura 4. Suministros	37
Figura 5. Usuarios	38

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo Determinar si el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María, 2021, el estudio es tipo descriptivo de nivel correlacional y el diseño es no experimental. El tipo de muestreo es probabilístico y el número de participantes fue compuesto por 66 efectivos policiales de ambos sexos, y diferentes ocupaciones de la Comisaria PNP Tingo María. Así mismo la hipótesis a desarrollar fue que, si se aplica el benchmarking entonces mejorará la atención a los usuarios de la en la Comisaria de Tingo María. El instrumento utilizado para medir la variable dependiente, atención al usuario, e independiente, benchmarking, fue un cuestionario de 24 ítems, dividido en seis dimensiones tales como: planificación, servicio, calidad, actividad, suministro y usuario. Procesamos la información con SPSS, aplicando la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los datos analizados presentan que existe una atención al usuario deficiente, observándose en los efectivos policiales tienen un menor apoyo de suministros. Concluimos que la aplicación del benchmarking permitirá mejorar la atención a los usuarios de la Comisaria PNP Tingo María.

Palabras clave: Atención al usuario, Benchmarking, Servicio.

Abstract

The objective of this research is to determine whether benchmarking has an impact on the attention to users in the PNP police station of Tingo María, 2021. The type of sampling is probabilistic and the number of participants was composed of 66 police officers of both sexes, and different occupations of the PNP Tingo María Police Station. Likewise, the hypothesis to be developed was that if benchmarking is applied, then it will improve the attention to the users of the Tingo María Police Station. The instrument used to measure the dependent variable, user care, and the independent variable, benchmarking, was a questionnaire of 24 items, divided into six dimensions such as: planning, service, quality, activity, supply and user. We processed the information with SPSS, applying the Kolmogorov-Smirnova test. The data analyzed show that there is deficient user service, with police officers having less supply support. We conclude that the application of benchmarking will allow us to improve the attention to the users of the PNP Tingo Maria Police Station.

Keywords: Customer service, Benchmarking, Service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional se puede tomar conocimiento actualmente a través de las redes sociales, o revistas locales del lugar, y se puede apreciar que la imagen de la Policía Nacional de diversos países tienen casi la misma realidad y problema de acercamiento a la comunidad por diversos factores, tal podemos tomar como ejemplo la Policía Nacional hondureña que va direccionada con relación al trabajo, por lo que se relaciona con el acrecentamiento de las transgresiones y el aforo policial que tiene para contrarrestarla. (Sánchez, 2021)

Por lo que podemos decir que, al ciudadano hondureño, no quiere saber; si la extensión que se tiene sobre la pobreza guarda relación con el acrecentamiento de las transgresiones, la disminución de la ética, la reducción de conformidades o el incremento apresurado de la jubilación. A los ciudadanos les interesa saber que, si pueden caminar por las calles de colonias, ciudades tranquilamente, para no correr el peligro de poder ser agredido, golpeado, vulnerado, lesionado o asesinado. (Sánchez, 2021)

Por otro lado, un grupo relativamente poderoso (35,09%) cree que la actitud negativa y arrogante de la Policía Nacional hondureña les hace creer que son superiores, solo porque visten uniformes. Esto los lleva a faltar al respeto a los ciudadanos hondureños y, a veces, incluso a pisotear sus derechos más sagrados. Creen que este procedimiento es frecuente en zonas campestres apartadas de las grandiosas capitales. (Sánchez, 2021)

En el Perú existen comisarías de la Policía Nacional del Perú que se fraccionan en dos tipos: Básicas, las cuales ejecutan labores administrativas y operativas como son de patrullas en vehículos y a pie, averiguación de transgresiones y faltas, investigación por accidente de tránsito, investigación por violencia familiar, y constante participación con las personas que forman parte de la seguridad ciudadana, entre otras distintas labores, luego tenemos las unidades especializadas que son unidades de carreteras, turismo, crimen organizado, anticorrupción, etc. (Cervantes, 2020)

Por lo que la Policía Nacional del Perú tiene menor aceptación frente a las personas del lugar, debido a la insuficiencia en la eficacia de las funciones policiales en las áreas administrativas que ofrece el personal policial a las personas que

necesitan de su apoyo, y el aumento de las infracciones y los delitos que da de manera organizada o simple. La poca eficacia y responsabilidad de las funciones policiales se producirían a consecuencia de distintos componentes: al insuficiente progreso de formación de la PNP; a la pésima sub estructura y suministros de equipos tácticos; la corrupción de los funcionarios públicos, al enflaquecimiento del régimen disciplinario; la poca especialización y capacitación de los miembros de la PNP y su reglamento de labores". (Cervantes, 2020)

Esta situación es más recurrente en las comisarías básicas de las provincias; que es el primer lugar que recurre un ciudadano frente a un problema. Pues, las personas necesitan y quieren lo que piden por derecho, una mejoría a través de una apropiada y correcta misión o dirección de todos los componentes que acuden a realizar una actividad en las dependencias policiales y recurrir a la función policial por lo que debería ser: oportuna, rápida, comprometido con su trabajo, vocación de servicio, y sobre todo lo más importante reducir la burocracia de un trámite que si bien es cierto en la dogma es distinto que en la práctica, por lo que esto ayudaría a fortalecer el acercamiento a la comunidad. (Tarrillo, 2021)

Con relación al texto anterior en nuestra localidad que se encuentra en el Departamento de Huánuco, Prov. de Leoncio Prado, Distrito Rupa Rupa se encuentra la comisaría PNP Tingo María que se estaría dentro de las comisarías básicas que son unidades utilizadas por el personal policial a fin de atender cualquier tipo de emergencia que requiera la comunidad, por lo que cumplirán el empleo de avalar, conservar y reponer el precepto público, aportando con el desarrollo cultural y socioeconómico del lugar. (Tarrillo, 2021)

La atención en la comisaría PNP Tingo María tiene como meta que todo ciudadano pueda llegar a estos servicios que brinda la Policía Nacional Del Perú, y que estos lo hagan de una manera adecuada y correcta, a fin de que el usuario se sienta satisfecho con su policía, en tal sentido, debemos tener presente que todo usuario debe ser tratado por igual condición, sin distinción alguna, tal como manda la Constitución Política del Perú, de esta manera poder empezar por el cambio de la institución policial del Perú. (Guivar, 2021)

Es en tal sentido que una deficiencia; en el ámbito administrativo que cuenta la comisaria PNP Tingo María es la falta de recursos logísticos y tecnológico por parte del estado, ya que muchas veces los efectivos PNP que laboran en esta dependencia policial; se encuentran limitados para ejercer correctamente sus funciones, realizándolas con desganos y desmotivados, provocando una mala impresión por parte del usuario que ve a su policía un reflejo de solución a sus problemas. (Guivar, 2021)

Asimismo, a debido al poco personal policial que labora en esta comisaria PNP Tingo María se hace difícil que puedan capacitarse, ya que si se retiran a actualizarse o capacitarse fuera de su centro de labores esto reduciría la capacidad operativa y administrativa de la comisaria PNP Tingo María, ya que es necesariamente efectuar una técnica de benchmarking a fin de poder tener un mejor atención al usuario que se presenta en esta comisaria PNP Tingo María. (Guivar, 2021)

Por otro lado en el ámbito operativo, la comisaria PNP de Tingo María; para reducir la incidencia delictiva en la provincia de Leoncio Prado, toma como indicador el mapa del delito que tiene como finalidad que el personal policial pueda guiarse, afín de llevar un control de los lugares con mayor índice delincencial y poder actuar en base a ello, ya que esto nos muestra de manera estadística donde se producen el mayor índice delincuencia, porque el efectivo policial deberá prestar mayor patrullaje por las zonas señaladas, sin embargo, esta elaboración del mapa del delito es de manera irregular y de poco profesionalismo, ya que muchas veces no lo actualizan y conlleva a trabajar de manera empírica y desordenada. Y de esta forma llevamos un pésimo servicio a las personas que confían en nosotros. (Guivar, 2021)

Nuestra investigación tiene como problema general: ¿De qué manera el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María? Los problemas específicos son: ¿De qué manera el benchmarking incide en las actividades de la comisaria PNP de Tingo María? ¿De qué manera el benchmarking incide en los suministros de la Comisaria PNP de Tingo María? ¿De qué manera el benchmarking incide los usuarios de la Comisaria PNP de Tingo María?

Este trabajo se justifica porque el fin es optimizar la eficacia de atención al usuario y su relación con el ambiente laboral de la comisaria PNP Tingo María 2021, mediante la implementación de un programa de benchmarking, de esta manera

mejorar en los argumentos de eficacia en atención al usuario, trazando objetivos, por lo que de esta manera el comisario y personal policial podrá adoptar acciones pertinentes en pro beneficio de la comunidad que recurren a la comisaria PNP de Tingo María 2021, por lo que podrá ser tomada como ejemplo frente otras comisarias PNP.

Este trabajo presenta una justificación practica ya que la implementación de un programa de benchmarking permitirá conocer y aplicar las herramientas entre el personal policial y de esta manera soluciones concretas para optimizar la atención al usuario en la comisaria PNP.

La justificación teórica es una investigación basada en conocimientos previos publicados en diferentes trabajos académicos que involucran el uso de técnicas de benchmarking en entidades estatales relacionadas con la atención al usuario para optimizar su desempeño.

Se justifica porque es metodológicamente razonable porque la investigación permitirá la aplicación de métodos cuantitativos. Sigue los estándares para la preparación de revisiones sistemáticas. Cuando se propone o desarrolla una nueva estrategia o habilidad para obtener una comprensión efectiva y confiado, y se crea un nuevo método o estrategia, es una nueva herramienta para recolectar o analizar datos que es metodológicamente razonable. o Se propone un nuevo método, incluyendo otros métodos para experimentar con una o más variables, o para estudiar poblaciones específicas de manera más apropiada.

La hipótesis general de esta investigación es: el benchmarking incide significativamente en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María. Las hipótesis específicas son: el benchmarking incide significativamente en las actividades de la comisaria PNP de Tingo María; El benchmarking incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María y El benchmarking incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María.

El objetivo general es Determinar si el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María,2021 y los objetivos específicos son: Determinar si el benchmarking incide en las actividades de la Comisaria PNP de Tingo María,2021; Determinar si el benchmarking incide en los suministros de la Comisaria

PNP de Tingo María, 2021 y Determinar si el benchmarking incide en los usuarios de la Comisaria PNP de Tingo María,2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tiene los siguientes antecedentes internacionales como es la de Heidke (2016) en su tesis titulada “Mejora de procesos operacionales en talleres de camiones de concepción - Cummins transporte a través de la implementación de benchmarking con Colombia” llega a la siguiente conclusión: las empresas son cada vez más versátiles, sobre todo las empresas que están relacionadas con los servicios industriales, ya que la incertidumbre de esta economía, sea tanto local, nacional como internacionales, tiene un actividad demasiado trascendental para el desarrollo con los proveedores y usuarios. Por ello, las exigencias aumentan cada día más y más para poder sobre llevarlo y mantenerlos siempre competitivos, resultando más complicado extender algún resultado económico beneficioso esperado por parte de la empresa.

Teniendo como una base este concepto y pudiendo apreciar los distintos escenarios que cada vez son más cambiantes, por lo que se dice que una de las ventajas principales que puede tener la empresa es tener un grupo de personas hábiles, en donde la eficacia y la eficiencia empresarial sostenga una compañía conformado por personas de acuerdo a sus necesidades, diseños, como también que los requerimientos de forma individual se ajusten a la ayuda tecnología que pueda presentar, así como también tener una conversación fluida para así mantenerlos actualizados, con la finalidad de que se adapten a los cambios constantes que presenta la empresa de manera eficiente y eficaz.

Es de este entendimiento que este trabajo de consultoría obviamente se basa en el aumento actual del negocio de almacenes de Cummins en Chile y su igualdad con el almacén actual. Por supuesto, hemos adquirido Columbia que cumple con los estándares de Cummins, y lo más importante es para mantener una buena fidelidad., el sucesor es un trabajo rentable. Por tal motivo, se recomienda establecer abras al momento de comprar, y comparar la tecnología de desarrollo y consultoría. De acuerdo con los resultados, y lo que requiera la versatilidad de inscripción del resultado en la fabricación de dispositivos de evacuación.

La transacción colombiana logra controlar los cambios erráticos del servicio a través de sus esquemas, resumen e instrucciones detalladas, todos ellos muy conscientes de sus respectivos sistemas y tienen un significado rector, que no existe

en Dcc. Además, la TI utilizada está diseñada específicamente para la operación ingenua de Colombia, y no incluye tecnologías estándares conjuntas, como incidentes Dcc. Como resultado de este plan, se rediseñó y documentó el crecimiento respetado por el uso de los ejercicios Dcc con la conclusión de proporcionar la comisión del discernimiento en las dependencias y proteger los servicios de clase en todos los casos en los que se prestan dichos servicios.

Wilches (2020) en su plan estratégico de marketing para aumentar el posicionamiento de marca del centro de atención neuropsiquiátrico de Ocaña S.A.S, Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña facultad de educación, artes y humanidades comunicación social, Ocaña - Colombia, 2020, nos indicó su objetivo que es potenciar el posicionamiento de marca del Centro de Atención Neuropsiquiátrico de Ocaña S.A.S. Así como indico en la conclusión de este trabajo, que se puede dividir en dos partes, una parte está relacionada con los resultados del encargo, dentro y fuera de una organización y la otra parte está relacionada con las actividades de la empresa. Los estudiantes de comunicación social van más allá de la tarea de intervención y el enfoque de la comunicación.

Para relacionarlo con el encargo dentro y fuera de una organización, se puede concluir que el desarrollo de esta investigación; que puede acrecentar la estabilidad del departamento en neuropsiquiatría de atención de la marca Ocaña; ha producido un cambio de mentalidad. Los empleados de la empresa, comenzando por su gerente, quien nunca ha considerado la importancia de implementar una estrategia enfocada en la imagen corporativa, que crea una personalidad única para la empresa, se convierte en un factor diferenciador de sus competidores y genera memoria en su público objetivo.

Demuestra el compromiso de todo el equipo de trabajo por fortalecer y reconocer la base organizacional de la empresa. Para ello, a través de observaciones en diferentes campos y entrevistas con socios, se han identificado importantes deficiencias en el uso de la identidad, reflejando el desconocimiento y la implementación. actividades con buena imagen corporativa, que dieron lugar al punto de partida de esta intervención de trabajo.

Con base en el análisis realizado y los defectos de identidad descubiertos, se diseñó un manual de identidad corporativa y el manual se dejó a la empresa, Como guía para fortalecer la construcción de marca y poder transmitir de manera profesional la información requerida al público objetivo. El uso de este documento puede ser implementado con éxito por sus colaboradores, pues el uso correcto y uniforme de logotipos, colores institucionales y demás elementos de marca que conforman la personalidad de la empresa son aceptados e implementados en diferentes escenarios de comunicación.

Tales como división del trabajo, pancartas, folletos, cartas, correos electrónicos, etc., frente a diferentes grupos de interés, a través de diversas formas de comunicación y servicios profesionales para fortificar la presencia orgánica de una organización.

Las estrategias online también forman parte del proyecto, como las estrategias de marketing digital para fortalecer la identidad establecida y aumentar el nicho público de la empresa, Además de no quedarse atrás respecto a la competencia, debido a que la empresa no ha implementado pruebas comparativas en línea y redes sociales, ha determinado que la empresa aún no ha implementado redes sociales y portales. Estas fallas se han implementado con éxito y se han incluido en el lineamiento gráfico Bajo el establecimiento de gestión, para brindar una mejor y más amplia forma de comunicación con el nicho de mercado.

Por otro lado, en cuanto al perfil de expertos de la noticia general y el nivel de habilidades formativas adquiridas a lo largo de sus carreras, puedo enfatizar que el trabajo 48 certificado en este documento no es solo como estudiante, sino también de una manera que puede brindar organizaciones con problemas de comunicación Las soluciones, tratando de dar solución a un amplio abanico de campos profesionales, aportando estrategias desde el branding corporativo hasta el marketing digital, se han transformado en las columnas primordiales de una construcción de la marca e identidad de una empresa.

Además de determinar el enfoque de gestión de la empresa, brinda apoyo a la organización en tiempos de crisis y gestiona los elementos básicos del campo de la comunicación, que orienta a la empresa a expresarse a través de su identidad, valores, actividades y comunicación al target. audiencia. Si bien se enfrentan ejercicios de

comunicación reales durante la pandemia global, aún es posible consolidar conocimientos, demostrar resiliencia y adaptabilidad, determinar el apoyo necesario en crisis empresariales, y brindar soluciones dentro del ámbito profesional correspondiente para desarrollarse En el medio ambiente, alguno de los autores de esta combinación puede jugar lo mejor posible.

Como profesional, estoy muy satisfecho con la capacidad de potenciar el posicionamiento de la marca Centro de Atención Neuro psiquiátrica Ocaña, y dejar los pilares establecidos para seguir aumentando su reconocimiento como una excelente entidad prestadora de servicios médicos. y rehabilitación, mostrando a un Comunicador Social altamente capacitado, que puede generar valor en las empresas y orientar aquellas que quieran ampliar y construir su marca.

Holguín (2019) en su tesis Uso del benchmarking para evaluar la calidad en la fábrica de Tagua “Industag S.A.” de la ciudad de Manta – 2019, universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabi – Ecuador Su propósito es describir la experiencia real de intervención a través de un análisis de referencia para comprobar la calidad de producción de Industag. “Mediante la sistematización de la experiencia, se puede concluir que el uso de pruebas de referencia ayuda a analizar la información y determinar los productos proporcionados por la empresa. Para oportunidades de mejora, se determina que debido a la oferta insuficiente de la empresa. La empresa tiene varios aspectos en términos de producción, calidad, comercialización y exportación.

Dentro de las metas planteadas antes de analizar la experiencia, es bien sabido que las estrategias que utilizan no conducen al desarrollo y mejoramiento de las áreas internas de calidad y producción de la empresa, debido a que el costo de producción del producto no es estimado y aplicado al flujo. gráfico., Antes del proceso de exportación, cada movimiento del producto en el proceso se clasifica en cinco categorías normales: operación, transporte, almacenamiento, inspección o demora.

Las empresas que realizan las mismas actividades mantienen características distintivas en su organización interna, donde se puede saber que han capacitado continuamente a sus empleados para mejorar el proceso productivo mediante la revisión de alternativas, tomando como referencia la empresa modelo y calculándola

en su gestión. Al ingresar a las áreas industriales, estas permanecen disfuncionales, lo que significa un crecimiento organizacional insuficiente. Se puede ver en la producción de animación y botones que la falta de estrategia y tecnología ha reducido la producción e incluso la calidad del producto.

Achig y Viracocha (2017), en su tesis titulada “Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga”, presentada para obtener el Título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Técnica de COTOPAXI, concluye que: A través de la prueba se analiza la ubicación del litigio efectivo de las microempresas que actualmente dificultan su avance o provocan retrasos en la obtención de ocupaciones de calzado, por el contrario, en el laboratorio de Plasticaucho, el área que comprende el intervalo, se estima en un máximo de 16 metros cuadrados por espacio de compromiso, lo que consiente el independiente traslado de personas y transporte de documentación original y base.

A través de la estructura utilizada en esta encuesta, se concluye que beneficiándose de herramientas organizativas adecuadas que permitan el desarrollo de desarrollo rentable y beneficios para el personal, el personal enumerado por la misión Plasticaucho seguirá el regreso de las Autodefensas, Lata La micro- La empresa de calzado en la ciudad de Kunga no trabajará con ropa inapropiada y no causará accidentes.

Marciniak (2015), Barcelona dijo que el benchmarking es un instrumento exageradamente eficiente y eficaz porque mejora la aptitud de la formación estudiantil. Asimismo, se refiere a las pruebas de referencia mediante evaluación comparativa, el conocimiento de calidad en esta situación puede obtenerse de las universidades para determinar la razón de los mejores resultados, también lo considera para ser utilizado para el cálculo, optimización y mejora Herramientas de calidad.

Los resultados de las entidades, al comparar sus adecuadas destrezas dentro de la empresa considerada guía, y al aprender a vencerlas, capitalizan las destrezas triunfantes. Un modelo de las prácticas polacas enfatiza que dentro de las facultades logran manipular una diversidad de métodos y herramientas para lograr la máxima eficacia en la educación.

Para los antecedentes nacionales tenemos del autor Ayra (2016) en su tesis titulada “Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la Ciudad de Huánuco-2016” llega a la siguiente conclusión: Esta exposición tiene como objetivo comprender el impacto del benchmarking para ser eficaz en el trabajo del Restaurante Huánuco en la capital-2016; los tipos de consulta son constantes, ajuste cuantitativo, efectos gráficos relacionados, razonamiento lógico y esquemas no experimentales, donde X = prueba de referencia, Y = calidad de servicio; consta de dos lugares, son: P1 = compuesto por 50 restaurantes en el pueblo de Huánuco, P2 = compuesto por 50 clientes según el coeficiente de restaurante a explicar, y los lugares están en el mismo pueblo ($N = n$).

La prueba estadística utiliza el servicio SPSS. En la encuesta de afinidad de Pearson sobre VI y VD, se observa que la afinidad es moderadamente baja, 40,3%, la significancia es 0,004 y finalmente 0,05. Aquí sentimos que aceptamos H_1 y contradecimos H_0 , y se puede proponer que el benchmarking interviene elocuentemente sobre la categoría de los servicios, como también genera su cuenta regularmente bajo entre uno y otra variable de, con un ras de seguridad del 95%.

Díaz (2016) Tesis para optar Título Profesional “Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana”. Universidad Autónoma del Perú. Año 2016. Lima Perú tiene Conclusiones: No se pudo determinar cuál es el divisor que afecta la mala calidad del servicio de los beneficiarios. Los trabajadores tienen múltiples problemas, tales como: malos telegramas, absentismo, desconfianza en las sistematizaciones registrables, escases de ser líderes, inexactitud de lineamientos internos para cotizaciones, y falta de residentes bien capacitados.

Sin embargo, luego de verificar la prueba de los afortunados de las empresas mencionadas, el personal y los funcionarios pueden determinar cuáles son los creadores o restricciones desalentadas que proponen para fortalecerlos a través de los seminarios propuestos en el plan táctico. Para la exploración, esta exposición es de gran importancia porque puede estar relacionada con el hecho de que la falta de desempeño, planificación, anatomía y actividades conducen a la falta de atención, y el trabajo debe repararse constantemente. A partir de la misma práctica, se puede sacar

de contexto la analogía de la atención al beneficiario y la desigualdad como, preparación de la disposición, ambiente, liderazgo, expresión.

Chávez (2017) Tesis para optar Título Profesional. “Propuesta de Benchmarking para mejorar la Gestión de EMPSERGE Raraz S.A.C. 2017”. Universidad Privada Norbert Wiener. Año 2017. Lima Perú. Conclusiones: Debido a los inconvenientes ocasionados por la mala calidad del servicio en la organización, las personas tienen dificultades para mantener el borrador de referencia de la competencia y esperan recuperarse de alguna manera para ser más competitivos en el mercado. También han sido asistidos en la externalización en los últimos años debido a mala gestión, por lo tanto, hemos descubierto algunas deficiencias, por lo que esperamos adoptar jurisdicción y opiniones externas para comprender su situación actual.

En el proceso de profundización se teorizaron las distintas categorías equivalentes al benchmarking, tomándose presente las causas raíz originales, el propósito es contar con un concepto conveniente que permita a la administración recuperar su estatus. De manera similar, el recurso de referencia incluye 35 aplicaciones borradas, distribuidas, administradas, practicadas e interpretadas que responden a objetivos de aprendizaje específicos y están diseñadas para observar, usar y ajustar novedades organizaciones para las diversas áreas de la estrategia.

Pesantes y Robledo (2016) en su tesis Plan De Benchmarking Para Mejorar La Atención A Los Usuarios De La Ugel San Ignacio 2016, universidad señor de Sipan, San Ignacio – 2017, El objetivo es presentar el programa de benchmarking a fin de optimar el servicio al cliente de una administración local de educación de San Ignacio (UGEL) -2016.

Este diseño se utiliza en un entorno cuantitativo no experimental porque las variables estudiadas: atención a los usuarios y benchmarking, observan en el entorno original sobre el cuestionario. La conclusión es que a través de la implementación del plan de benchmarking en la unidad de gestión educativa local UGEL San Ignacio, se optimará el enfoque sobre los clientes cuando se aplique el programa benchmarking, y el compromiso de los socios con el trabajo es evidente, a través de un análisis que el benchmarking.

La prueba es beneficiosa para brindar efectivamente un buen servicio a los usuarios de San Ignacio UGEL, e han analizado varias dimensiones, mostrando que si la estandarización es beneficiosa, y todos los campos cooperan para el fin último de atender mejor a la clientela, así como la suma atención a las contribuyentes, igualmente se determina de la misma forma que un programa benchmarking logra una atención de calidad al usuario, que es lo mejor que requiere el gobierno estatal, también planteó el boceto del programa benchmarking, que puede brindar soluciones para mejorar los servicios de los que concurren a la UGEL de San Ignacio. la propia percepción del usuario.

Carpio (2019) en su tesis “plan de benchmarking en la atención a los usuarios de la municipalidad distrital de la victoria, Lambayeque. año 2019” universidad señor de Sipan, Pimentel -2019. Tiene como objetivo el determinar el impacto del diseño de referencia en el sucesor del gobierno municipal de Victoria Los bocetos son dibujos y bocetos de personas relacionadas. El tipo de análisis es relevante porque cuando el esquema de benchmarking se define en términos de incrementar el enfoque en los beneficiarios, permitirá programar las variables prometidas para ubicar cómo se vinculan y afectan a otras variables, estableciendo explicaciones causales.

La conclusión es que el municipio tiene un conflicto de depender de los beneficiarios para la atención del servicio, porque el resultado negativo se comprueba en la descomposición, es decir, el afortunado tiene una declaración de que la entidad no brinda atención clasificada.

En la actualidad, el tratamiento de los empleados de la entidad y las reservas aún brindan protección relacionada con la resistencia profesional al cambio Teniendo en cuenta la preocupación del gobierno municipal del distrito “Victoria” por los derechos de usufructo, los colegas del barrio han mostrado tolerancia a diversas situaciones en el proceso de organización a través de proyectos preliminares de benchmarking, por lo que se han modificado las recomendaciones de implementación para limitar el desarrollo de procesamientos contra los beneficiarios municipales.

Por lo que se utiliza el instrumento de la gestión benchmarking para permitir mediciones representativas con una de las entidades municipales competentes en el campo del franquismo, así como una herramienta para las opiniones oportunas. Se

han recibido dos educadores en el argumento Su verificación, y la participación del administrador de RH de la municipal, aportó sus habilidades y conocimientos de la investigación y argumentación.

Cisneros (2017) en su tesis “El benchmarking y su incidencia en la gestión de la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2017” Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro De Pasco – Perú 2018. El objetivo es vincular la relevancia e incidencia de la prueba de referencia con el trabajo diligente del gobierno municipal del distrito de Huariaca, Pasco 2017, y el proyecto tiene elementos horizontales.

Por lo tanto, en teoría, los resultados nos brindan un paso de referencia para estandarizar las actividades de evaluación comparativa y reducir la diligencia debida municipal. Esto es preocupante porque menos de las dos quintas porciones de los entrevistados están molestos, porque es significativo e inevitable modificar este inconveniente en el límite de deducción así todos los obreros logren aceptar el estudio del índice de referencia para respaldar la jurisdicción de misión.

Mostrando los pasos de conexión para ajustar las premoniciones importantes para determinar que la dedicación de la evaluación comparativa competitiva necesita restaurar la diligencia del gobierno municipal del distrito de Huariaca. Esto es preocupante porque algunos de los entrevistados son molestos, por lo que es un aviso importante e imperdonable revisar este inconveniente en la prosperidad del aviso importante para anunciar que el esfuerzo de evaluación comparativa competitiva ha resultado en el municipio de Huariaca. La organización prosperó en China, y de esta manera todos los trabajadores reconocieron su construcción.

Por otro lado, se puede ver que el referente efectivo de los trabajadores burocráticos que representan a otros trabajadores en las ciudades vecinas tiene una baja persistencia, por lo que debe representar la inter-civil Existencia de funcionarios con un nivel de seguridad regular y su competitividad laboral en el distrito y ciudad de Huariaca. Lo preocupante es que casi la mitad de los entrevistados cuentan con medidas preventivas, por lo que es importante y necesario mejorar la naturalidad de los trabajadores y las molestias en la corrección de la competitividad laboral en la municipalidad distrital de Huariaca. Es alarmante que casi la mitad de los entrevistados hayan sido bloqueados.

Por eso, es importante y necesario mejorar la naturalidad de los trabajadores y la competitividad de su fuerza laboral en el distrito de Huariaca, para que todos los trabajadores se sientan francos y francos. Su profesionalismo promueve motivación bajo la muestra de sufrimiento del municipio del distrito de Huariaca. Por tanto, es necesario sumar motivación y automotivación a las herramientas de trabajo, idealmente este personal realizará plenamente su trabajo en el lugar de Huariaca. Las deducciones exponen de que el 58,7% sobre las personas cree que existe un riesgo laboral en la mejora de la gestión administrativa del distrito de Huariaca. Por lo que necesita desarrollar un 30,7% para alcanzar el mejor nivel. Una vez completado todo, comenzamos a resolver este problema.

El concepto formal del benchmarking y su contenido actual se atribuyen al trabajo publicado por Camp en 1989, que describe la experiencia de Xerox en la aplicación de herramientas de benchmarking y como término, fue creado por esta empresa en 1976.

Aunque la mayoría de los autores señalan unánimemente que esta empresa norteamericana es la impulsora del benchmarking moderno, además de vincularlo a la formalización del actual concepto de benchmarking, también se sustenta en una serie de actividades básicas, entre las que se encuentran; "Aprender de los demás", "imitar", "comparar", "evaluar", "mejorar" y "superarse"; son atributos inherentes a la naturaleza, no solo atributos de cualquier organización y actividad comercial, sino también atributos del ser humano. Según Spendolini (1992), el punto de referencia fue creado por Xerox en 1979. En 1989, el prestigioso Premio Malcolm Baldrige reconoció los logros de Xerox en el análisis comparativo.

Como los iniciales escritores en probar y concretar el conocimiento del benchmarking tenemos a Camp (1989) que nos dijo que lleváramos a cabo evaluaciones comparativas de prácticas o resúmenes para finalizar el conocimiento e identificar un litigio mejorado. Analizando a su antecesor, afirmó que este tipo de enjuiciamiento tiene dos componentes centrales en sus aspectos generales: estándares de medición (o "medidas") y práctica.

En otras palabras, el sistema debe ser evaluado en dos aspectos: el número de medidas para identificar conductas anormales y la afiliación del resumen ocupacional

que provocó estos cambios. El dramaturgo instó a que la práctica sea completamente abierta antes de la evaluación comparativa. El departamento de evaluación comparativa se considera un subproducto de la asimilación de las mejores prácticas. Y (Spendolini, 1994, p. 11.) “La evaluación comparativa es un desarrollo metódico y perenne que se utiliza para valorar los términos, beneficios y enjuiciamientos del trabajo estructural que se considera representativo sobre los buenos trabajos, teniendo como la finalidad de tomar medidas para tener una organización mejor”.

En los Modelos del proceso de benchmarking primero sería determinar que se le va a hacer benchmarking; el fin es planificar la experiencia de evaluación comparativa, determinar las recomendaciones del cliente, sus necesidades y especificar los argumentos específicos que se compararán.

Formar un equipo de benchmarking; El proceso de seleccionar, orientar y guiar al equipo. Se asignan compromisos y registros específicos de grupos en conjunto.

Identificar socios de benchmarking; En este asunto, identifique lugares de indagación y así poder compilar recomendaciones de benchmarking y determinar las diferencias de desempeño para determinar que coeficientes son responsables de los mejores resultados en la zona del benchmarking.

La recopilación y el análisis de información de benchmarking; sintetiza un proceso de selección de estilo específico que resume las recomendaciones para generar pruebas de información actual y una declaración de áreas para comparar y acción; que se transforma los descubiertos en nuevas estrategias.

Asimismo, en los Tipos de la variable de benchmarking; según Spendolini (1992) clasifica en el benchmarking interno; explicó que, debido a las diferencias regionales, la tradición nacional de una empresa y el entorno de los gerentes y trabajadores en diferentes ubicaciones, el flujo de trabajo de la organización es diferente. También asume que ciertas técnicas de trabajo que ocurren en una porción de la empresa pueden ser más eficaces o efectivos sobre los procesos del trabajo en terceras fracciones de la empresa.

El objetivo de las actividades de evaluación comparativa interna es determinar tipos del progreso por interno de la empresa. El intercambio sobre grandes cantidades de información suele ir acompañado de evaluaciones comparativas internas. Muchas

organizaciones pueden obtener beneficios directos determinando sus excelentes experiencias productivas y para así transferir esta investigación a nuevas fracciones de la empresa.

Sobre los Estándares de desarrollo interno el autor Uceva (2016) nos indica su propósito es promover la mejora y culminación de un método que puede ser de inspección dentro de la organización, a fin de orientar la estrategia de control, gestión y evaluación de la organización para alcanzar las metas organizacionales,

El benchmarking competitivo; encontrar el posicionamiento de mercado para los clientes, negocios, métodos y productos de la empresa es muy útil. Porque, en muchos sentidos, las habilidades de producción competitivas no representan las mejores prácticas. Sin embargo, esta investigación es importante porque el comportamiento competitivo afecta las percepciones de proveedores y accionistas, usuarios, permisos y "espectadores de la industria", todo lo cual afecta directamente el éxito final de la empresa.

Una Información específica según el autor (Chiavenato, 2006) es que La investigación radica en un grupo de datos significativos que pueden reducir la incertidumbre y aumentar el conocimiento de quienes los consideran. De hecho, la información es información significativa en un contexto específico, que se puede utilizar de inmediato y brindar orientación para las acciones y según (Forell y Hirt, 2004) Comprende en datos y conocimientos manipulados para tomar una correcta decisión.

El Benchmarking Funcional; Contiene tipificación de los bienes, bienes y flujos de las labores de las empresas que puedan tener o no competencia directa sobre la empresa. La misión de la evaluación comparativa funcional es determinar las excelentes habilidades de cualquier prototipo de empresa que haya generado una notoriedad de perfección en una zona determinada que se encuentra evaluando. Las palabras de función se utilizan porque en esta área, las pruebas de referencia incluyen especialmente acciones de comercio determinado en una zona específica, como, el marketing, la ingeniería, los recursos humanos y la fabricación.

Quizás los ejemplos de puntos de referencia funcionales mencionados con más frecuencia son Xerox corporation y L.L. Beans,. Posteriormente de investigar las operaciones de acumulación y manejo de materia prima, L.L. Bean fue identificado

como uno de sus líderes de la industria en operaciones de procesamiento y almacenamiento de pedidos. Por lo tanto, Xerox comenzó a realizar entrevistas de referencia con los empleados de L.L. Bean comenzó a aprender los procedimientos de procesamiento de pedidos y almacenamiento de L.L. Bean en su sede. Otro término comúnmente utilizado para describir tales puntos de benchmarking se concentra más en los métodos de trabajos excelentes, en lugar de las habilidades de comercio de una empresa o fabricación en específico.

Según (Badía y Bellido, 1999); hacen la siguiente referencia en cuanto a los tipos del benchmarking como es el interno; que compara procesos dentro de diferentes áreas de la misma organización, para posteriormente aplicar esa metodología al resto de la organización.

Competitivo; que se comparan procesos de entidades competidoras en un mismo sector, basándose en el mutuo acuerdo entre ambas organizaciones en los aspectos a tratar y el alcance del proceso. El gran obstáculo en este tipo de benchmarking radica en la confidencialidad de la información.

Funcional; donde menciona que entre organizaciones del mismo sector que no son competidoras entre sí. Y genérico; orientado a procesos de negocios similares entre empresas pertenecientes a sectores distintos.

Según (Badía y Bellido, 1999); dice que de acuerdo a los objetivos del benchmarking se podría establecer la siguiente clasificación como es estratégico; que obedece a razones de posicionamiento en el mercado, para lo cual su empeño consiste en mejorar los factores críticos del éxito, esto es, aquellos considerados claves para la satisfacción del cliente.

Funcional; estrechamente ligado con los procesos internos que se encuentran más próximos al cliente, de ahí que su objetivo es lograr una mejor percepción del cliente y optimizar los factores que elevan su grado de satisfacción.

Operativo; responde a impulsos para la mejora de la organización operativa y por lo general, busca mejorar aspectos muy concretos relacionados con reducir el tiempo de ejecución, el número de trabajadores en una misma área o evitar de tareas dentro de la organización.

La Importancia del Benchmarking para mejorar unas buenas gestiones de factores individuales es bien significativo, ya que, durante el proceso constante de medir el trabajo, actividades y desarrollo, para poder compararnos con nuestros principales competitivos; así poder mostrar lo mejor de nosotros. En otras palabras, tener el nivel más alto de competencia en diferentes niveles de la empresa.

Por lo que, es el entrenamiento exacto para descubrir ocasiones, intimidaciones, enflaquecimientos y fortificaciones del ambiente de los rivales nuestros. Por lo que, de esta manera, los benchmarking son muy adecuados para recopilar información valiosa de nosotros y de nuestra competencia, para así poder saber por completo sus tácticas.

Con relación a la Definición de la variable Atención al usuario esta variable ha evolucionado históricamente con relación al termino atención al usuario o calidad, por lo que tenemos algunos escritores de popularidad universal como son Deming, Juran, Baldrige, N, Kotler, Kano, Ishikawa, Según Schneider y White entre otros.

Podemos encontrar el comienzo del servicio al cliente en 1946, cuando la Organización Internacional de Normalización (ISO) creó los primeros estándares de servicio al usuario y una atención de calidad. Todos estos requisitos son centrados sobre el cliente, a partir de los cuales la empresa despliega todos los patrimonios y así responder a la complacencia del cliente o usuario.

Asimismo, con la llegada de los centros de llamadas en 1960 y los esfuerzos por mejorar la eficiencia del servicio al usuario, por lo que altas empresas comenzaron a variar en oficinas especialistas en estos productos. Por lo demás, con la ilusión de la Respuesta de voz interactiva (IVR), las grabadoras se incorporaron a estos departamentos en la década de 1970.

Desde sus inicios, la evolución del servicio al usuario que está relacionada con la transformación de la tecnología. Por lo que, en los años 80, donde parte el nacimiento de las tecnologías sofisticadas y confusas, hallamos un formidable esparcimiento porque se aplicó todo su potencial a este punto. Departamento.

Además, desde la década de 1990, hemos constatado que el auge tecnológico ha tenido una señal efectiva en los servicios del usuario. Debido a nuevos acaecimientos de métodos y avances tecnológicos, la petición de servicios más

personalizados y personalizados ha comenzado a recibir atención, por lo que han surgido estrategias de marketing innovadoras como las bonificaciones destinadas a retener a los usuarios.

Por lo que podemos definir la variable Atención al Usuario según el autor (Rodríguez y Jiménez, 2008) que es un grupo de diligencias relacionadas que brinda un proveedor con la finalidad de que el usuario tenga lo solicitado en un tiempo y momento apropiado, para luego asegurarse que tenga un uso correcto.

Los escritores iniciales demuestran y documentan la significación de benchmarking fueron: (Kano, 1980) Brinda información a los clientes de las particularidades de diferentes bienes, que es significativo para nuestros compradores. Y (Domínguez; 1998), citado por (Carrasco, 2009), En su libro "Gestión de la calidad y formación profesional"; insistió sobre: Hay varias etapas de evolución, que incluyen diferentes escenarios del sistema productivo en los que se aplica y traslada esta cultura de la calidad de la formación.

Pues en totalidad de ocasiones estas trascendencias se logran sin retener elementos tan importantes como ellos, es decir, la educación es un servicio más que un producto, y es difícil compararlo con cualquier otro en el sector de servicios educativos. Los servicios son consistentes, porque si no hay una creación real de nuevas necesidades y expectativas, se debe cuestionar la satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios.

Satisfacción Del Usuario, Según, Philip Kotler citado por (Thomson, 2005) en un Artículo de "Satisfacción del Cliente" Digamos satisfacción del cliente; es el nivel emocional del desempeño percibido de una persona al comprar un producto o servicio de acuerdo con sus expectativas. Los elementos que componen la satisfacción del cliente son: El desempeño percibido se refiere al desempeño que los clientes creen haber obtenido posterior a recibir el bien o servicio. El resultado es que el cliente "percibe" lo que obtiene del producto.

La expectativa es la "esperanza" de que el cliente debe alcanzar determinadas metas. Las curiosidades del usuario se forman algunas de estos 4 contextos: el propio compromiso de la empresa con los beneficios del producto o servicio; la experiencia de compra previa; las opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Nivel de agrado. Inmediatamente posterior a tener un servicio o producto, los usuarios experimentarán solo uno de los siguientes 3 tipos: desagrado (sucede cuando no están en la perspectiva de un usuario); agrado (sucede cuando están en la perspectiva de un usuario). perspectivas y agrado (sucede cuando superan la perspectiva de un usuario)

Como características del Atención Y Servicio según (Olvera, 2009). Una actividad o proceso. El servicio presenta una actividad continua e interminable porque se mantiene en contacto con clientes internos y externos. Intangibilidad; esto se debe a que el servicio no se percibe a través del tacto, gusto, vista y olfato. Integridad; el servicio no puede dividirse del servicio que brinda el usuario. Heterogéneos; no importa cuán experimentados o capacitados seamos, nuestros servicios siempre son diferentes para cada cliente. Carácter perecedero y fluctuante de la demanda; este servicio no deberá ser guardado para otras ocasiones por lo que es perecedero y. Mientras lo proporcionamos, este se termina.

El cliente participa en el proceso de producción; el cliente es parte fundamental en la representación de ofrecer atención, porque serán las personas quienes recibirán el servicio. No se almacena; el servicio no se puede guardar para un uso posterior, se proporciona a pedido.

También nos muestra un Modelo Servqual De Calidad De Atención Y Servicio, que fue elaborado por (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1988), Para mejorar la calidad de los servicios que brinda la organización, las dimensiones se dividen en cinco sendas, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y empatía. Se compone de múltiples escalas de respuesta diseñadas para comprender las expectativas de servicio del cliente. Permite la evaluación, pero también es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicio Mide las expectativas del cliente de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones mencionadas 48, y compara esta medida con la percepción del cliente sobre el servicio en las dimensiones como confiabilidad; capaz de realizar servicios de manera consciente y confiable. Capacidad de respuesta; dispuesto y dispuesto a ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido. Seguridad; el conocimiento y la atención que muestran los

empleados y sus empleados para generar credibilidad y confianza. Empatía; la atención personalizada que la organización brinda a sus clientes. Elementos tangibles; la apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

La importancia de Atención al Usuario; es transcendental para resolver la importancia de los usuarios, esta es la imagen a la venta, no solo nuestra imagen está bien presentada a las personas que vienen a obtener información o solucionar sus problemas, sino también a la empresa, institución o trabajo en el que estemos. Lugar, porque el servicio que brinda la entidad debe ser informado de manera muy cordial y correcta, para que los usuarios o interesados en conocer más sobre la entidad no dejen dudas, pero la información brindada satisface tus dudas.

Como concepto de términos básicos tenemos la Planificación; menciona el autor Reyes (2002) que la realización de un desarrollo burocrático es uno solo y representa un continuo indivisible donde cada acción debe ser inseparables de las otras partes, y ocurren paralelamente.

Servicio; Lamb y Mc Daniel (2011) Nos dicen que la atención de un servicio es la respuesta de la acción humana o de la máquina sobre personas u objetos. El servicio se refiere a eventos, actuaciones o esfuerzos que en realidad no se pueden poseer. Definir calidad como "consistencia predecible y confiabilidad lograda a bajo costo, adecuada para la demanda del mercado.

Calidad; Deming (1989) donde señala que el fin primordial de una organización es de preservar a los clientes, salvaguardando lo invertido, y retener empleos. Así alcanzar el objetivo. La manera de brindar una mejor calidad es mejorar los productos y personalizar los servicios de acuerdo con las descripciones para comprimir la versatilidad del diseño del proceso de producción.

Actividad; los emprendedores organizan la ocupación individual y servicios por sí mismos, bajo el propósito de instaurar servicios y productos para los recurrentes o clientes.

Suministro; Stock y Lam. (2001) se definen como parte de la cadena. control de bienes, implementación, Planificación y búsqueda congruente a Flujo y almacenamiento eficiente y efectivo a partir el lugar de inicio hasta el lugar de agotamiento con el fin de agradar a los consumidores.

Usuario; Es cuando una persona que usa constantemente algún servicio que se le brinda a un usuario o cliente, intervienen en el deleite de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. EL enfoque de la investigación

En su intento de verificar las hipótesis previamente establecidas y los objetivos planteados, preparara este trabajo bajo la metodología de métodos cuantitativos; en este enfoque cuantitativo se utiliza la escritura y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, y se basa en mediciones numéricas, recuentos y datos estadísticos de uso frecuente para establecer con precisión patrones de comportamiento en la población. (Hernández, Fernández y Baptista,2003).

3.1.2. El nivel y Tipo

esta investigación es de alcance o nivel Descriptivo Correlacional y transversal.

Descriptivo: busca medir el estudio de su variable, para describir los deseados términos. (Bernal,2013). Señale que se trata de una forma de investigación destinada a conocer el objeto, lugar, tiempo, método y razón del objeto de investigación. entonces, la averiguación conseguida en la investigación descriptiva manifiesta la perfección consumidores, objetos, conceptos y cuentas a la organización.

Correlacional: Debido a la aplicación de programas de evaluación comparativa para mejorar el servicio al usuario, la investigación sobre el problema de las variables que permitirá formar conexiones entre ellas y mediar en variables distintas para establecer relaciones causales. (Hernández, 2010). Él cree que la investigación descriptiva generalmente proporciona información para investigaciones relacionadas y proporciona información para realizar investigaciones que puede generar una forma de comprensión y está crecidamente estructurada.

La averiguación anterior nos permite comprender, describir y resaltar las características o características de la situación de aprendizaje del Comisionado de la PNP Tingo María en un período de tiempo determinado, y obtener información real a través de la observación, de manera que podamos establecer un programa de benchmarking y optimizar la calidad de servicio al público y usuario en la Comisaria PNP de Tingo María.

3.1.3. Diseño

En la comisaria la investigación se realizó en un entorno cuantitativo no experimental porque las variables estudiadas: benchmarking y servicio al cliente solo se observaron en su entorno natural durante el período de investigación.

El diseño del estudio es no experimental porque es un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables, y solo se observan fenómenos. (Hernández, 2010)

El diseño empleado para la investigación es el siguiente:

Leyenda:

G: X O

G: Grupo de estudio

X: Plan de benchmarking

O: Test o medición

3.1.4. Corte

Es transversal ya que son estudios observacionales, cuya finalidad es estudiar la frecuencia y distribución en evento documentando la información de varias características de un grupo de sujetos de investigación medidos una sola vez en un momento determinado en el tiempo

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente: Plan de benchmarking

Definición conceptual: Este es un proceso que contribuye a la planificación y desarrollo de productos y servicios. Regula la medición y evaluación del nivel de asistencia técnica o la calidad alcanzada, y los resultados de los mejores competidores. Comparado con ciertas dimensiones, se debe definir como primordiales. (Rodríguez, 2004).

Definición Operacional: Es la táctica que promueve la labor en conjunto, centrándose en las prácticas comerciales para mantenerse competitivo, en lugar de en beneficio personal.

3.2.2. Variable dependiente: Atención al usuario

Definición conceptual: Es una serie de actividades relacionadas proporcionadas por los proveedores para permitir a los clientes obtener productos en el momento y lugar adecuados y garantizar su uso correcto. (Rodríguez y Jiménez, 2008).

Definición Operacional: Gestión que realizamos a favor de los recurrentes, demostrando profesionalismo y brindando una atención excelente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), define que es el grupo del total de unidades involucradas en la investigación que defieren o poseen un grupo de particularidades comunes para resumir los resultados., Por tanto, debe posicionarse específicamente según las características de su contenido, ubicación y tiempo.

El estudio de la población estará constituido por 80 efectivos policiales que asisten diariamente a la Comisaria PNP Tingo María. Estos se encuentran distribuidos en: Departamento de investigación policial, departamento de administración, departamento de oficina de participación ciudadana, departamento logístico, departamento de atención al público.

3.3.2. Muestra

Es el subconjunto de la población, que pertenece a un subconjunto de elementos del conjunto definido en sus características, al que llamamos población.

Hernández (2003) A la hora de escoger la muestra, inicialmente se debe definir la unidad de análisis (esto puede entenderse como persona, organización, periódico, etc.), es decir, se describe a la "persona a medir". Asimismo, señaló que es necesario esclarecer los problemas a estudiar y establecer como objetivo de la pesquisa, a lo que conllevara a la delimitación de una cantidad a estudiar, y la intención es promover las deducciones conseguidos del mismo. Es decir, el total es la colección por completo de ocasiones que se ajustan en un conjunto de descripciones.

Para establecer la capacidad específica de la muestra de una población finita, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z: % de confianza de población, para 95%, z= 1.96 Curva normal.

P: Probabilidad de aciertos 50%, p = 0.5

E: Error de muestreo 5%, E=0.05

q: Probabilidad de no aciertos p = 50%, q=0.5

N: Población, N= 80

Reemplazando datos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 80}{(0.05)^2 \cdot 60 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} = 66.35$$

N = 66

El número de efectivos policiales de la comisaria PNP Tingo María es 80, consiguiendo la suma de 66 muestras a aplicar en encuestas.

3.3.3. Muestreo

Se realiza un Muestreo no probabilístico, que consistió en seleccionar una muestra por conveniencia, motivo por el cual las personas escogidas fueron necesariamente el personal policial que laboraban en el área administrativa y de investigación, cabe mencionar que este método permite seleccionar una muestra con más facilidad motivo por el cual el reclutamiento es más sencillo ahora la presente investigación lo que nos permitirá explorar y ver si se cumplen las hipótesis que se plantea.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos que dio sustento científico al informe de investigación utilicé las técnicas siguientes.

Fichaje

Sirvió para recoger y registrar la información que fue utilizada en la elaboración del marco teórico y del marco conceptual.

La Evaluación

Esta técnica posibilitó la sistematización del recojo de opiniones del personal policial sobre el tema investigado.

La observación.

Técnica que consistió en la obtención de datos mediante la observación directa hecha al personal policial de la muestra seleccionada

3.4.2. Instrumentos De Recolección De Información

Para el presente trabajo, se elaboró un cuestionario con escala de Likert. Conforme a los autores (Hernández, Fernández y Baptista,2014); manifiestan que es: “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los colaboradores escogiendo a uno de los cinco puntos o categoría de la escala”. La misma consta de 24 ítems divididos en la variable benchmarking con (12 ítem) y variable atención al usuario con (12 ítem). Los instrumentos que se utilizó para la medición de las variables son la guía de observación, cuestionario, guía de análisis documental. A su vez, se aplicó la escala de Likert con una medición de 5 niveles y se ilustra de esta manera.

Tabla 1

Valores de Escala de Likert

siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

Fuente: Escala de Likert.

3.4.3. Validación del instrumento

La validez y confiabilidad del cuestionario, fue establecida mediante el cuestionario aplicado a la muestra (66) encuestados en momentos distintos, así como la opinión de 3 expertos, lo que me permitió dar la validez y confiabilidad respectiva. El juicio de expertos para Escobar y Cuervo (2008) es una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.

Tabla 2

Validez del instrumento

Experto	Grado / Nombres y Apellidos	DNI	Porcentaje
1	Dr. Felipe OSTOS DE LA CRUZ	06678222	90%
2	Mg. Carlos GUEVARA MALPICA	43663219	100%
3	Mg. Carmen Luz CUBA CORNEJO	72626252	87%
Total			92%

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

El autor Bernal (2010) menciona que la confiabilidad de un cuestionario, se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

Para la confiabilidad de los datos obtenidos, para ambas variables se aplicó el software "SPSS V.25" el cual analiza datos con el fin de crear tablas y figuras, por consiguiente, se determinó el estadístico "Alfa de Cronbach" cuyos resultados muestran el grado de confiabilidad, considerando los rangos de la tabla 3.

Tabla 3*Valor Coeficiente de Alfa Cronbach*

Escala del Alfa de Cronbach	
Rango	Criterio
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,40 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Rustom, 2012. Estadística descriptiva.

Tabla 4*Estadística de fiabilidad del muestreo*

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach Basada en Elementos Estandarizados	N° de Elementos
,801	,814	24

Fuente: SPSS Versión 25.

La determinación de coeficiente de confiabilidad de las variables: benchmarking y atención al usuario, en el muestreo obtenido según la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0,814 de ese modo, es de muy alta confiabilidad, es decir, el cuestionario es aceptable.

Tabla 5*Niveles de medición de la V1 y V2*

Niveles	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
V1 Benchmarking	[27 - 36]	[37 - 41]	[42 - 48]
V2 Atención al Usuario	[22 - 36]	[37 - 41]	[42 - 49]

Fuente: Estadística descriptiva

Con referencia a las variables estudiadas se formó baremos, según datos obtenidos en el cuestionario por cada ítem, la Escala de Likert cuenta con 5 niveles,

las mismas son organizadas en 3 niveles (inicio, proceso, logrado) para clasificar e interpretar de manera eficiente para lograr resultados en la estadística descriptiva.

3.5. Procedimiento

Concretizando, después de obtener la confiabilidad del cuestionario, por lo que se conversó verbalmente con el encargado de la Comisaria PNP Tingo María a fin de que nos otorgue las facilidades de realizar la encuesta, posteriormente en fecha 25 de Octubre del 2021, se procede realizar el trámite respectivo para obtener una autorización de la comisaria PNP Tingo María para realizar encuestas a los efectivos policiales que trabajan en la Comisaria PNP antes mencionada.

Para ello, se coordinó con el Jefe de Personal y paralelamente con todos los efectivos policiales y en seguida se explicó que era un cuestionario anónimo referente a la “Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María 2021” con el propósito de sustentar la problemática encontrada en la institución, para lo cual; se programó un muestreo de prueba piloto a 80 efectivos policiales y una muestra a 66 policías.

Los cuestionarios previamente se han verificado pertinentemente y aprobado por el asesor y otros expertos para su aplicación. Los datos recopilados se ingresaron en una hoja de cálculo de Excel formando baremos, esta información se exportó al software estadístico SPSS V.25 con el que se obtuvo la fiabilidad del instrumento a través del estadístico Alfa de Cronbach, de la misma, manera se obtuvo figuras y tablas, en seguida, se interpretó los resultados obtenidos y por último, se realizó las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El tratamiento de datos se realizó empleando los programas Word, Excel para el ajuste de datos. El programa SPSS 25, permitió el desarrollo del software para el diseño.

Las técnicas de análisis e interpretación de datos en el estudio fueron las siguientes:

Codificación y clasificación de datos; me permitió ordenar y agrupar numéricamente los datos obtenidos.

Tabulación de datos; con esta técnica se ingresó la información obtenida a una PC para su procesamiento y la obtención de los resultados de la Investigación.

Cuadros y representaciones estadísticas; esta técnica me permitió hacer la presentación final de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

La investigación está al amparo de normas de ética, en mérito de que, los datos obtenidos cumplen con criterios de objetividad, veracidad, originalidad y confidencial; lo señalado ha sido reflejado con la prueba de confiabilidad. Así mismo, se ha respetado la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación de la Universidad y se aplicó las Normas APA 7ta edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Para la presente investigación que tiene como objetivo general: Determinar si el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María, por ende, por lo que se aplicó el Alfa de Cronbach con la finalidad de establecer el coeficiente de fiabilidad del instrumento, realizando la muestra de 66 efectivos policiales de la Comisaria PNP Tingo María, conformemente, se aplicó la prueba en las dos variables, la consistencia oculta de las preguntas planteadas, por lo que se concluye con el siguiente estadístico:

Tabla 6

Estadística de fiabilidad del muestreo

Estadísticas de Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach Basada en Elementos Estandarizados	N° de Elementos
,801	,814	24

Fuente: SPSS Versión 25.

Interpretación: Con relación a la tabla 6, los resultados conseguidos con relación a las dos variables de la presente investigación aprendida, el coeficiente de fiabilidad de las 24 preguntas referentes a ambos cuestionarios es de 0.801 que por ser mayor de 0.80, se aceptó como instrumento de uno y otro cuestionario de ser de muy alta fiabilidad.

Por ende, está presente investigación ejecutada en relación al estudio de la muestra, tuvo como características: i) Eficacia, ii) Eficiencia, iii) Economía, iv) Calidad, v) Planeación, vi) Organización, vii) Dirección y viii) Control, por lo que es en este orden de ideas, que se han mencionado en los estadígrafos a continuación:

4.2. Tabla de frecuencia con datos agrupados

Tabla 7

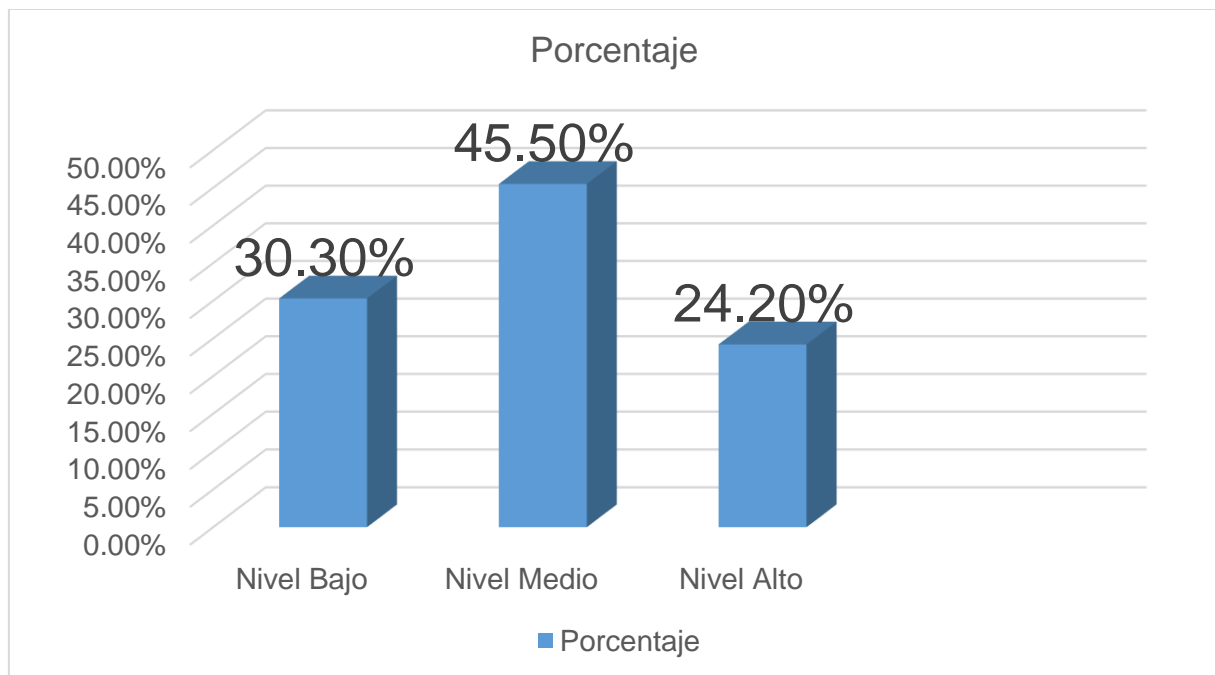
benchmarking

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nivel bajo	20	30,3	30,3	30,3
nivel medio	30	45,5	45,5	75,8
nivel alto	16	24,2	24,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 1

benchmarking



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 7 y figura 1, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking está en un nivel bajo de 30.30% (20 personas) y en el nivel medio el 45.50% (30 personas), por lo tanto, el 75% (50 personas) no han alcanzado su progreso, por ende, el 24.20% (16 personas) de los que realizaron el cuestionario en la comisaria PNP Tingo María evidencian que si se ha logrado un nivel Alto en el benchmarking, en consecuencia, se concluyó que los efectivos policiales de la comisaria PNP Tingo María en un porcentaje

de 69% entre el nivel alto y medio, está de acuerdo con la utilización del benchmarking en la comisaria PNP de Tingo María para tener una mejor relación con público.

Tabla 8

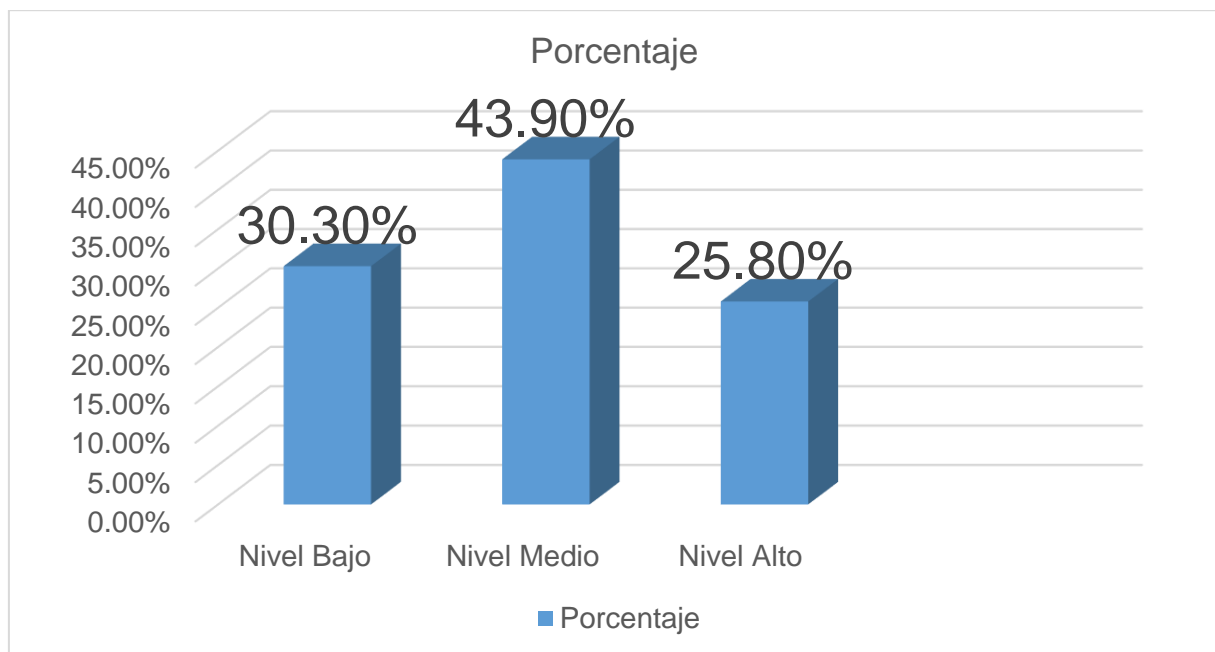
Atención al Usuario

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nivel bajo	20	30,3	30,3	30,3
nivel medio	29	43,9	43,9	74,2
nivel alto	17	25,8	25,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 2

Atención al Usuario



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 8 y figura 2, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable de atención al usuario, se encuentra en un nivel bajo de 30% (20 sujetos) y 43% (29 sujetos) están en el nivel medio, por lo tanto, la atención al usuario un 73% (49 sujetos) aún no han alcanzado su pleno progreso, por ende, el 26% (17 sujetos) de los que realizaron el cuestionario en la comisaria PNP Tingo María evidencian que si se ha logrado la atención al usuario, en consecuencia, se concluyó respecto al nivel de atención que el

63% entre el nivel bajo y medio, indica que el nivel de atención no es como el usuario espera en la comisaria PNP de Tingo María.

Tabla 9

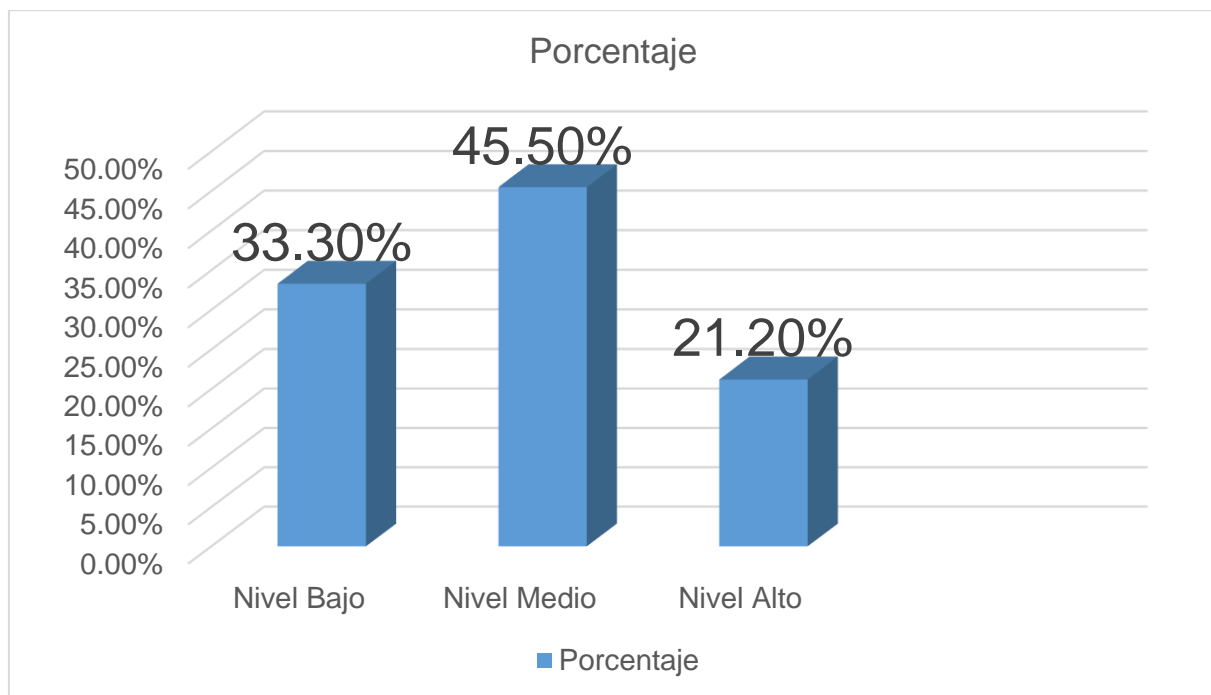
actividades

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nivel bajo	22	33,3	34,3	33,3
nivel medio	30	45,5	45,5	78,8
nivel alto	14	21,2	21,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 3

actividades



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 9 y figura 3, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la dimensión actividades de atención al usuario está en un nivel bajo de 33.30% (22 personas) y en el nivel medio el 45.50% (30 personas), por lo tanto, el 74% (48 personas) no han alcanzado su progreso, por ende, el 21.20% (14 personas) de los que realizaron el cuestionario en la comisaria PNP Tingo María evidencian que si se ha logrado un nivel Alto en las

actividades de atención al usuario, en consecuencia, se concluyó que los efectivos policiales de la comisaria PNP Tingo María en un porcentaje de 66% entre el nivel alto y medio, está de acuerdo con la utilización de realizar actividades de atención al usuario en la comisaria PNP de Tingo María para tener una mejor relación con público.

Tabla 10

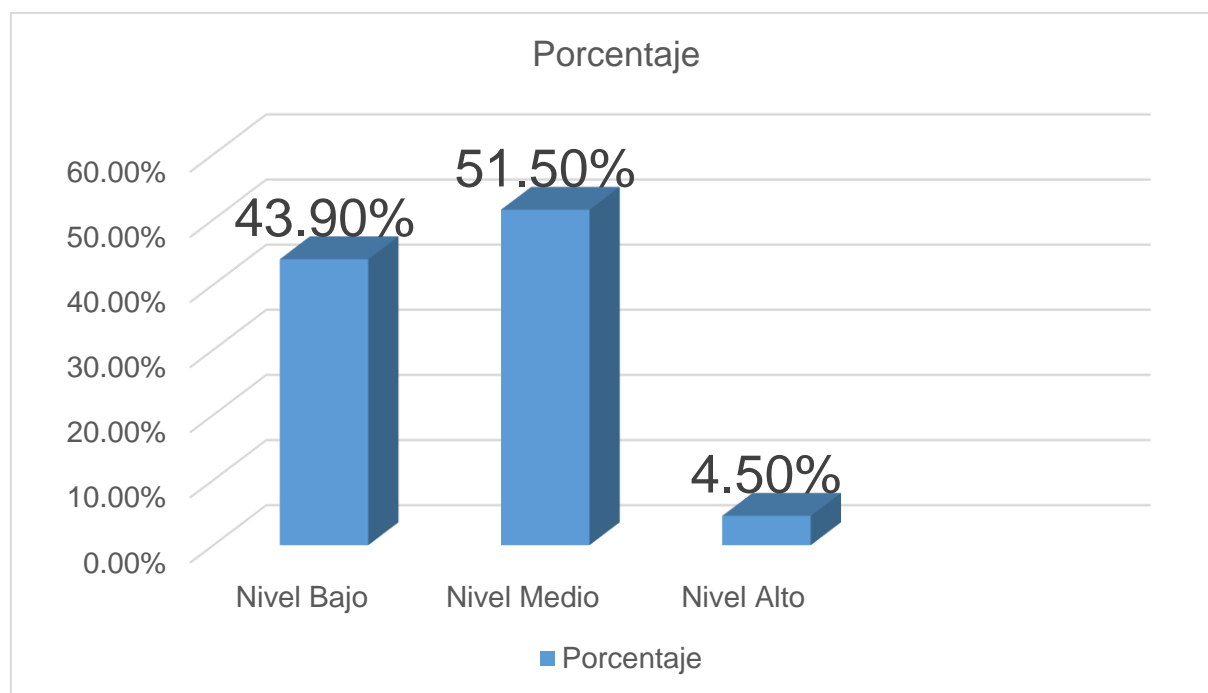
suministros

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nivel bajo	29	43,9	43,9	43,9
nivel medio	34	51,5	51,5	95,5
nivel alto	3	4,5	4,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25

Figura 4

suministros



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 10 y figura 4, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la dimensión de suministros está en un nivel bajo de 43.90% (29 personas) y en el nivel medio el 51.50% (34

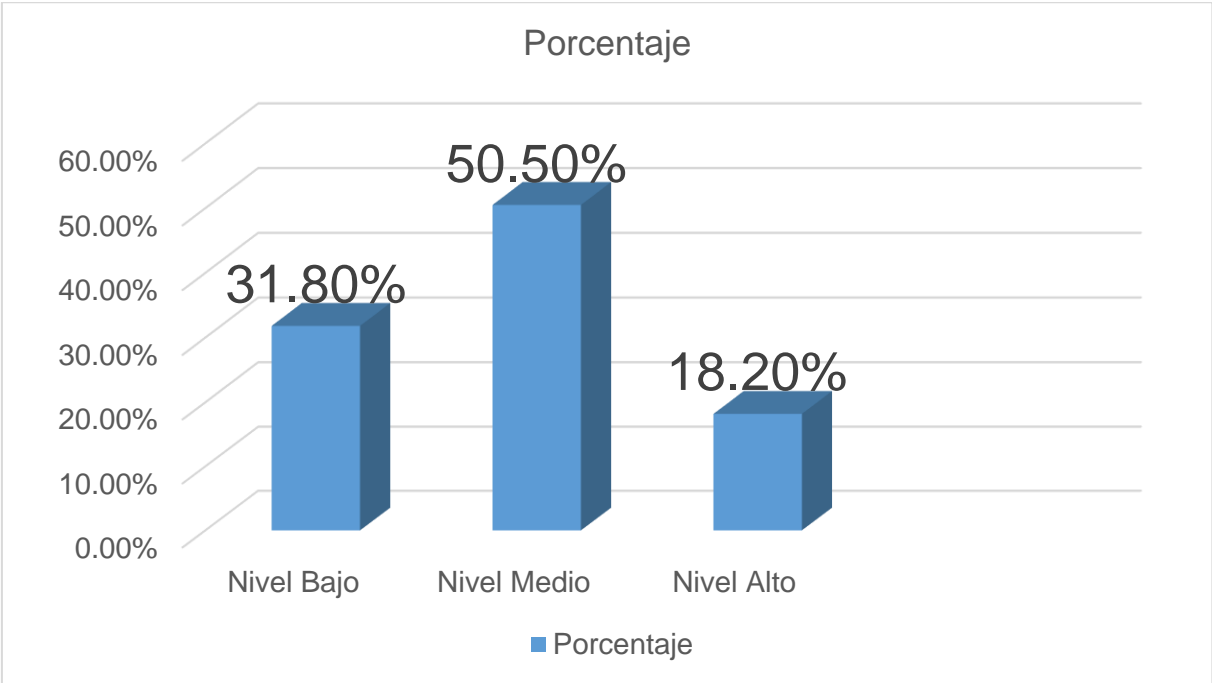
personas), por lo tanto, el 94% (63 personas) no han alcanzado su progreso, por ende, el 4.50% (3 personas) de los que realizaron el cuestionario en la comisaria PNP Tingo María evidencian que si se ha logrado un nivel Alto en obtención de suministros, en consecuencia, se concluyó que los efectivos policiales de la comisaria PNP Tingo María en un porcentaje de 94% entre el nivel alto y medio, está de acuerdo con la falta de suministros en la comisaria PNP de Tingo María para tener una mejor relación con público.

Tabla 11
usuarios

Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nivel bajo	21	31,8	31,8	31,8
nivel medio	33	50,5	50,5	81,8
nivel alto	12	18,2	18,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 5
usuarios



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 11 y figura 5, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la dimensión de los usuarios está en un nivel bajo de 31.80% (21 personas) y en el nivel medio el 50.50% (33 personas), por lo tanto, el 80% (54 personas) no han alcanzado su progreso, por ende, el 18.20% (12 personas) de los que realizaron el cuestionario en la comisaria PNP Tingo María evidencian que si se ha logrado un nivel Alto en el benchmarking como usuario, en consecuencia, se concluyó que los efectivos policiales de la comisaria PNP Tingo María en un porcentaje de 82% entre el nivel alto y medio, está de acuerdo con la utilización del benchmarking para los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María para tener una mejor relación con público.

Contrastación de Hipótesis: Se ejecutó empleando las pruebas estadísticas inferenciales para establecer y contrastar la fiabilidad de correlación de las variables, en consideración a la hipótesis general y específica, por ende, se procedió a realizar la prueba de normalidad para establecer un estadístico de modelo.

Prueba de normalidad:

- a) 0,05 ó 5%; es el nivel de significancia límite
- b) Distribución normal o Paramétrica = $P > 0,05$
- c) Distribución no paramétrica = $P < 0,05$.

Tabla 12

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Benchmarking	,448	66	,000
Atención al Usuario	,421	66	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 12 que la prueba de normalidad en las variables: Benchmarking y Atención al Usuario, se procesó los datos adquiridos de las dos variables, como el grado de libertad es $66 > 50$, por consiguiente, se usará el estadístico de Kolmogorov-Smirnov^a, luego, si el valor de significancia es de 0.000 y

0.000<0.05, en consecuencia, la hipótesis se trabajará con una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las 2 variables tienen relación o no, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (P.322).

Tabla 13

Coeficiente de Rho Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Prueba de Hipótesis General:

H₀: El benchmarking no incide significativamente en la atención a los usuarios en la Comisaria de Tingo María, 2021.

H₁: El benchmarking incide significativamente en la atención a los usuarios en la Comisaria de Tingo María, 2021.

Criterio de Decisión:

Se rechaza H_0 si $SIG < 0,05$, caso contrario aceptar H_0 , Luego dado que $SIG = 0,000 > 0,05$, entonces Acepto H_0 .

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Variable 2: Atención al Usuario

Correlaciones				
		Variable 1: benchmarking		Variable 2: Atención al Usuario
Rho de Spearman	Variable 1: benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,249*
		Sig. (bilateral)	.	,044
	N		66	66
	Variable 2: Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,249*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
	N		66	66

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Contrastación: Se aprecia en la tabla 14, que el nivel de significancia es $p = 0,044 < 0,05$; abreviando lo planeado, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), en consecuencia, se concluye que el benchmarking mejorará la atención a los usuarios de la en la Comisaria de Tingo María 2021. por ende, el grado de correlación de las variables expresas entre Benchmarking y Atención al Usuario, según Rho de Spearman es 0,249 y cuya deducción demuestra una correlación positiva moderada.

Interpretación: Apreciando la tabla 14, se muestra un valor de $p=0,044$ siendo inferior a 0,05, de tal forma que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), encontrando así una relación significativa entre Benchmarking y su Incidencia en la Atención de los Usuarios de una Comisaria de Tingo María, 2021.

Además, en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de $Rho=0,249$, indicándonos que la relación entre la variable 1 Benchmarking y la variable 2 Atención de los Usuarios en una Comisaria de Tingo María, 2021 es positiva moderada. Por ende, preexiste una correlación positiva moderada entre ambas variables trabajadas.

Prueba de Hipótesis Específico 1:

H₀: El benchmarking entonces no incide significativamente en las Actividades de la Comisaria de Tingo Maria,2021.

H₁: El benchmarking entonces incide significativamente en las Actividades de la Comisaria de Tingo Maria,2021.

Criterio de Decisión:

Se rechaza H_0 si $SIG < 0,05$, caso contrario aceptar H_0 , Luego dado que $SIG = 0,000 > 0,05$, entonces Acepto H_0 .

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 1: Actividades

		Correlaciones		
			Variable 1: benchmarking	Dimensión 1: Actividades
Rho de Spearman	Variable 1: benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	66	66
	Dimensión 1: Actividades	Coefficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	66	66

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 15, que el nivel de significancia es $p = 0,004 < 0,05$; abreviando lo planeado, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó

la hipótesis alterna (H_1), en consecuencia, se concluye que el benchmarking mejorará las actividades en la Comisaria de Tingo María 2021, por ende, el grado de correlación de las variables expresas entre Benchmarking y la dimensión Actividades de la variable de Atención al Usuario, según Rho de Spearman es 0,348 y cuya deducción demuestra una correlación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específico 2:

H₀: El benchmarking no incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María,2021.

H₁: El benchmarking incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María,2021.

Criterio de Decisión:

Se rechaza H_0 si $SIG < 0,05$, caso contrario aceptar H_0 , Luego dado que $SIG = 0,000 > 0,05$, entonces Acepto H_0 .

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 2: Suministros

Correlaciones				
			Variable 1: benchmarking	Dimensión 2: Suministros
Rho de Spearman	Variable 1: benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,169
		Sig. (bilateral)	.	,175
		N	66	66
	Dimensión 2: Suministros	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,175	.
		N	66	66

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 16, que el nivel de significancia es $p = 0,175 < 0,05$; abreviando lo planeado, se Acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), en consecuencia, se concluye que el benchmarking no

mejorará con los Suministros de la Comisaria de Tingo María 2021, por ende, el grado de correlación de las variables expresas entre Benchmarking y la dimensión Suministros de la variable Atención al Usuario, según Rho de Spearman es 0,169 y cuya deducción demuestra una correlación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específico 3:

H₀: El benchmarking no incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María,2021.

H₁: El benchmarking incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María,2021.

Criterio de Decisión:

Se rechaza H₀ si SIG < 0,05, caso contrario aceptar H₀, Luego dado que SIG = 0,000 > 0,05, entonces Acepto H₀.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: benchmarking y Dimensión 3: Usuarios

Correlaciones				
			Variable 1: benchmarking	Dimensión 3: Usuarios
Rho de Spearman	Variable 1: benchmarking	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Dimensión 3: Usuarios	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 17, que el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; abreviando lo planeado, se rechazó la hipótesis nula (H₀) y se aceptó la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, se concluye que el benchmarking mejorará

la relación con los usuarios en la Comisaria de Tingo María 2021, por ende, el grado de correlación de las variables expresas entre Benchmarking y la dimensión Usuario de la variable atención al usuario, según Rho de Spearman es 0,427 y cuya deducción demuestra una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Este trabajo se desarrolla en base a "benchmarking " Se estima que cuando se realice el benchmarking a los usuarios de "Comisaria PNP-Tingo María", se mejorará el servicio, pues el objetivo principal se logra y se gana y se confirma con la hipótesis presentada en esta investigación.

Por tanto, los usuarios son evaluados de acuerdo con las dimensiones de planificación, servicio, calidad, actividad, oferta y usuarios, para que puedan ser verificados con objetivos específicos, lo que sirve como ayuda para revelar sus componentes problemáticos demasitados relevantes. Afecta el mal servicio a los usuarios y determina qué formación puede corregir el problema.

Previo a la aplicación del cuestionario, la Comisaría de la PNP de Tingo María no pudo determinar los factores que afectaban la mala atención al cliente porque la policía tenía diferentes problemas, como falta de comunicación, absentismo, mala administración, incumplimiento de normas internas, falta de liderazgo, falta de formación, etc. Personal vegano. No obstante, luego de realizar una encuesta a efectivos que laboran en las entidades mencionadas, el comisario podrá determinar qué factores o debilidades tienen para fortalecerlos a través de las diferentes capacitaciones sugeridas en el plan de trabajo.

Para la presente investigación, esta hipótesis es importante porque puede enfocar la desatención por falta de desempeño, planificación, análisis y acción, por lo que la Comisaria PNP de Tingo María necesita una mejora continua. De igual forma, se deduce que una correcta atención a los recurrentes, está relacionada por distintos argumentos como clima y estructura organizacional, falta de un líder y un lenguaje adecuado.

Por lo que, esta investigación es referente a la mejora al trato del ciudadano, por lo que se analizó teniendo como punto de partida variables relacionadas y variables independientes, como también sus dimensiones.

En referencia a la hipótesis general: El benchmarking incide significativamente en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María, 2021., de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el método de correlación Rho de Spearman se evidencia la correlación positiva moderada de 25% (0,249) y una significación bilateral

de 0,044 entre la variable Benchmarking y atención al usuario de la comisaria PNP de Tingo María, 2021.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de Cisneros (2017) El Benchmarking Y Su Incidencia En La Gestión De La Municipalidad Distrital De Huariaca, Pasco 2017, menciona que es necesario el benchmarking para sumar motivación y automotivación a las herramientas de trabajo, idealmente este personal realizará plenamente su trabajo en el distrito de Huariaca. Por otro lado, Díaz (2016). En su investigación Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, asevera que la correlación es positiva entre las variables de benchmarking y Atención al usuario.

Del mismo modo, Chávez (2017). Menciona el Benchmarking tiene influencia para mejorar la Gestión de EMPSERGE Raraz SAC 2017, igualmente, En este proceso de profundización se teorizaron las distintas categorías equivalentes al benchmarking, de toma presente las causas originales, el propósito es contar con un concepto conveniente que permita a la administración recuperar su estatus. Igualmente, las averiguaciones de la presente tesis concuerdan con el argumento de Carpio (2019) quien refiere que que si se aplica un plan de benchmarking entonces este influirá positivamente la atención de la calidad en los usuarios de la entidad municipalidad.

Por lo que, 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. Asi como tambien, Pesantes y robledo (2016) refiere que La base para el buen funcionamiento de una organización es la buena atención al usuario, es el reflejo del compromiso para determinar si la institución está realizando las cosas de manera adecuada.

Del mismo modo, en concordancia con la hipótesis específica 1: El benchmarking incide significativamente en las actividades de la comisaria PNP de Tingo María,2021.; acorde a la contratación de hipótesis se aprecia entre Benchmarking y la dimensión Actividades de la variable de Atención al Usuario demuestra un nivel de correlación positiva moderada de 35% (Rho de

Spearman=0,348), también tuvo una significancia bilateral de 0,004; con los datos expuestos, se afirma la asociación positiva moderada y significativa con respecto al Benchmarking y Actividades de la Comisaria PNP Tingo María. En concordancia con estos resultados, Díaz (2016). que las variables benchmarking y atención al usuario en relación a las Actividades se correlacionan significativamente, en tanto, la aplicación del benchmarking se califica como necesaria en las actividades efectuadas en la comisaria PNP Tingo María.

Por su parte, Wilches (2020) menciona las actividades desarrolladas por el estudiante de comunicación social, que van más allá de tareas de intervención y enfoque comunicacional. Al igual que, Marciniak (2015) en su investigación refiere proporcionar una metodología de benchmarking que permita a las universidades que ofrezcan educación virtual compararse con las mejores universidades a nivel internacional al objeto de mejorar la calidad de su educación virtual.

De igual manera, en la hipótesis específica 2: El benchmarking incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María, 2021. De acuerdo con los resultados, se halló una correlación positiva moderada entre la benchmarking y suministros, así como lo demuestra el coeficiente de Rho de Spearman con un 17% (0,169) y una significancia bilateral de 0,175. En esta medida, Pesantes (2017) en discusión con los resultados, sostiene que al ejecutar el plan de benchmarking mejorara la atención a los usuarios en la "UGEL San Ignacio", pues cumple con los objetivos, corroborar con la hipótesis ejecutada en dicho estudio.

También, Heidke (2016) en su Tesis titulada Mejora De Procesos Operacionales En Talleres De Camiones De Concepción - Cummins Transporte A Través De La Implementación De Benchmarking Con Colombia, manifiesta que la corporación no contaba con suministros establecido para el perfeccionamiento de publicidad, por lo que se formó asociaciones con el fin de lograr con los objetivos, como habilidades offline ideales para fortificar la comunicación con el representante de la región de Ocaña.

También, Holguín (2019) indica el uso del benchmarking ayudó a realizar un análisis de la información, para identificar oportunidades de mejora dentro de los suministros que ofrece la empresa, estableciendo que tienen varias áreas en lo que

respecta a su producción, calidad, comercialización y exportación, debido al deficiente aprovisionamiento que mantiene la empresa. Asimismo, Achig y Viracocha (2017) concluyó que al obtener los suministros adecuados permitirá un mejor proceso de producción realizado por el personal de la empresa Plasticaucho, lo que no sucede en otras empresas que trabajan con ropa impropia que suelen causar incidencias.

Seguidamente, la hipótesis específica 3: El benchmarking incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María, 2021. El método de Rho de Spearman obtenida es 0,427 cuyo resultado asegura la correlación positiva moderada y una significancia bilateral de 0,000. En ese sentido, Carpio (2019) concuerda que, el benchmarking tiene una fuerte influencia en la relación con los usuarios. El autor concluyó que La Municipalidad presenta un problema en relación al servicio de atención al usuario, ya que en el análisis realizado se evidenció resultados negativos, es decir, el usuario tiene la percepción que la entidad no brinda una atención de calidad, en relación al tiempo, el trato y equipamiento por parte de los colaboradores de la entidad.

Con todo, podemos decir que la investigación actual ha avanzado mucho, lo que demuestra que la Policía de la Comisaría de la PNP de Tingo María ha podido mejorar su nivel de complacencia en la atención al usuario implementando el programa Benchmarking, maximizando así los beneficios de la entidad.

Cabe mencionar que, mediante el proceso de la capacitación, han recibido un fuerte apoyo de la policía, que se puede decir que es la policía de la Comisaría de la PNP Tingo María, quienes actualmente brindan servicios de alta calidad al usuario. Por lo que, la herramienta del benchmarking es importante para las empresas y demás comisarías en el desarrollo de investigaciones y mediciones continuas de los procesos internos, con el propósito de encontrar los más mejores modelos y así cotejar la misión del trabajo del adecuado en equipo. Y así Gestionar mejor en las Comisarias PNP.

VI. CONCLUSIONES

La Comisaria PNP de Tingo María con relación al servicio presenta un problema con el acercamiento a la comunidad y atención al usuario, debido a que en el estudio elaborado se pudo apreciar deducciones negativas, es decir, que el usuario tienen un concepto de la Policía Nacional del Perú aun sin haber concurrido a la misma, debido a los comentarios de otras personas sobre la mala atención que reciben, ya sea con la demora para emitir un documento, el trato al ciudadano y el servicio por parte de personal policial de la COM PNP Tingo María.

Motivo Por el cual, la incidencia del Benchmarking en la Comisaria PNP Tingo María permitirá que efectivos policiales tengan un mejor trato con los usuarios y un gran compromiso con la institución para realizar correctamente su función.

Se determinó a los estudios; que es muy importante el benchmarking para cumplir con eficiencia una atención de calidad hacia los usuarios que concurren a la Comisaria PNP de Tingo María.

Se planteó el poder realizar un plan de trabajo con respecto al benchmarking, que permitirá ofrecer respuesta al perfeccionamiento de la atención a los usuarios de la Comisaria PNP de Tingo María, mediante un cronograma de desarrollo de actividades, lo que permitirá una mejor percepción por parte de los usuarios que necesitan de su Policía Nacional del Perú.

Durante las capacitaciones se analizó un progreso positivo con relación a la atención al ciudadano que realizan los efectivos Policiales, para luego, evaluar el progreso sobre esta capacitación y luego aplicarla según lo planteado el plan de trabajo de benchmarking.

A través de este plan se evidenció los resultados que origina realizar esta capacitación, logrando concientizar a los Efectivos Policiales de la Comisaria PNP Tingo María e incrementando la calidad de atención.

Se planteó una correcta serie de actividades, que consintió en una mejora continua, mediante una evaluación, control y feedback, reduciendo la atención deficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Para brindar las recomendaciones del presente trabajo de investigación se tomó como premisa, el objetivo general que fue Determinar si el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María, 2021; por lo que se puede dar las siguientes recomendaciones.

Se recomienda de acuerdo el objetivo específico 1 que es Determinar si el benchmarking incide en las actividades de la Comisaria PNP de Tingo María, 2021, que se debe emplea las capacitaciones y talleres con relación al servicio de calidad, las competencias personales, liderazgo, para el personal policial de la COM PNP de Tingo María, con el fin de ser efectivos policiales eficaces, proactivos, con la capacidad de cambiar una dificultad en una solución, logrando así, una mayor obtención de logros que Comisaria PNP requiere para cambiar la imagen negativa que tenemos frente a la sociedad.

Otra sugerencia para Comisaria PNP de Tingo María, debería mejorar sus planes o cambiarlas, ya que estas serán las que guiaran a los efectivos policiales de la Comisaria PNP Tingo María a estar más constituidos y siendo más compactos al realizar sus actividades.

Asimismo, se recomienda mejorar o cambiar las estrategias que se está ejecutando en la Comisaria PNP de Tingo María, con la finalidad de realizar un proceso más rápido y sencillo frente a las emergencias policiales o entrega de documentos que es lo que los usuarios desean.

Respecto al objetivo específico 2, que es Determinar si el benchmarking incide en los suministros de la Comisaria PNP de Tingo María, 2021, se recomienda Implementar en la Comisaria PNP de Tingo María, nuevas estrategias de atención a los usuarios, pues solo así se podrá cambiar la percepción que tenemos frente a los usuarios y se logrará optimizar el servicio hacia ellos, otorgando solución rápida a las emergencias y los trámites documentarios.

Como también, emplear un modelo de método virtual para tramitar documentos a fin de ser resueltos virtualmente, teniendo como objetivo principal la atención a emergencias por diversos delitos.

Se sugiere también con respecto al el objetivo específico 3, Determinar si el benchmarking incide en los usuarios de la Comisaria PNP de Tingo María,2021, que la Comisaria PNP de Tingo María debe efectuar otras maneras de ver la misión, para que los efectivos policiales empleen en forma correcta, logrando optimizar al público o usuario una buena atención, así como acortar los tiempos de espera para el trámite de documentos y denuncias de los usuarios. ya que esto la primera impresión de los usuarios de los efectivos policiales es muy importante.

Se plantea instruir perennemente a todos los efectivos policiales, brindándole alicientes y así estar motivados para salir a trabajar para brindar una atención de primera a los usuarios recurrentes.

REFERENCIAS

- Achig, Á. y Viracocha, T. (2017). *Benchmarking para las microempresas de calzado de la ciudad de Latacunga*.
- Aguilar, C. (2013). *Éxito Empresarial*.
- Ayra, E. (2016). *Benchmarking y la calidad de servicio de los restaurantes en la ciudad de Huánuco-2016*.
- Badía, A. y Bellido, S. (1999). *Técnicas Para la Gestión de la Calidad*.
- Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Blanchard, K. (1996) *Tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. 2da. Edición. Norma
- (1996) *calidad en el servicio y atención*.
- Camp, R. (1993). *benchmarking*. Panorama
- Carpio, C. (2019) *Plan de benchmarking en la atención a los usuarios de la municipalidad distrital de la victoria*.
- Carrasco, D. (2009). *Gestión de Calidad y Formación Profesional*. San Marcos
- CEA, D. (1998). *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de investigación social*. Madrid.
- Cirigliago, C. (2004). *Gestiópolis*.
- Cisneros, M. y Paucar, S. (2019). *El benchmarking y su incidencia en la gestión de la municipalidad distrital de Huariaca, Pasco 2017*.
- (1999) *Corporación Xerox en Benchmarking*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General a la Administración*. McGraw.

- Chávez, Z. (2017). *Propuesta de Benchmarking para mejorar la Gestión de EMPSEERGE Raraz SAC 2017.*
- Czinkota, M., y Kotabe, M. (2001). *Administración de Mercadotecnia.* Thomson.
- Díaz, R. (2016). *Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.*
- Fremont, E. y James, E. (1998), "Administración de las Organizaciones". 4ta edición. McGraw.
- Finnigan, J. (1997). *Incentivamos a las Empresas para ser el motor de los demás.*
- Forell, O. y Hirt, G. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.* McGraw.
- GS1. (s/f.). *método estandarizado para identificar las mercancías durante los procesos logísticos de almacenamiento y distribución y sirven para registrar correctamente las ventas y llevar un óptimo control de inventarios.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P.(2010) *Metodología de la Investigación.* Ultra.
- Heidke, A. (2016). *Mejora de procesos operacionales en talleres de camiones de Concepción-Cummins Transporte a través de la implementación de Benchmarking con Colombia.*
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2010), *Metodología de la Investigación.* Ultra.
- Holguín, G. (2019). *Uso del benchmarking para evaluar la calidad en la productividad de la fábrica de tagua" industag sa" de la ciudad de manta.*
- Iso 9001. (s/f). *Sistemas de Gestión de la Calidad.*
- Juran, J. M. (1988). *Manual de Control de Calidad.*

- José, S. (2013), "*El propósito de la investigación: De la idea de investigación al diseño del estudio*". Bioestadístico.
- Kinnear (1998). *Investigación de Mercados*. McGraw.
- Kotler. (1996). *Enciclopedia Virtual*.
- Legault, G. (1997). *Calidad Total y Productividad*. Trillas.
- Marciniak, R. (2015). *Proposta metodològica per a l'aplicació del benchmarking internacional en l'avaluació de la qualitat de l'educació superior virtual*. ETHE.
- Martínez, M. (2004). *Los Grupos Focales de Discusión Como Método de Investigación*. Heterotopía.
- Mclogistica (1982). *tecnologías de identificación, etiquetado y codificación de productos así como automatización y control de datos y procesos*.
- Merino, E., Gaytán, T., y Garzón, R. (2003). *Aciamericas.coop*.
- Muñoz, R. (s/f). *CEF-Marketing XXI*.
- Michael, J. (1994), "*Benchmarking*". Amacon.
- Pesantes, S. (2017). *Plan De Benchmarking Para Mejorar La Atención A Los Usuarios De La Ugel San Ignacio 2016*.
- Pilar, B. (2003), *Metodología de la Investigación*.
- PymEmpresario. (2011). *Emprendedores*.
- (1997) *Manual de Consulta Servicio al Cliente*.
- Roberto, H. (2003), *Metodología de la Investigación*.
- Stephen, P. (2007) "*Administración*". 10ma edición. Imprenta.
- (1990) *Satisfacción del cliente*.

Santesmases, M. (1999). *Eumed.net*.

Tagushi, G., y Yu-in W. (1979). *Introducción al Control de Calidad*. Japón.

Thomson, I. (2005). *Satisfacción del Cliente*.

Uceva. (2016). *Método de inspección dentro de la organización*.

Urritia, L. (1999). *Satisfacción del Cliente*.

Victoria, y Gasteiz. (2001). *Departamento de Salud y Bienestar*

Wilches, R. (2020). *Plan estratégico de marketing para aumentar el posicionamiento de marca del centro de atención neuro psiquiátrico de ocaña sas*.

Zeithaml, P. (1988). *Aiteco*.

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2002). *Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw.

ANEXOS

Anexo 1- Matriz de Consistencia de la tesis

Título: Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María 2021.					
Autor: Juan Carlos ARANDA ALFARO					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1 : Benchmarking		
¿De qué manera el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María 2021?	Determinar si el benchmarking incide en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María 2021	El benchmarking incide significativamente en la atención a los usuarios en la comisaria PNP de Tingo María 2021	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
			Planificación	Proceso	ESCALA DE LIKERT 5: nunca 4: Casi nunca 3: Algunas veces 2: casi siempre 1: siempre
				Actividades	
				Objetivos	
			Servicio	Satisfacción	
				Acción	
			Calidad	Beneficio	
Servicio					
Necesidades					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2: Atención al Usuario		
El benchmarking incide significativamente en las actividades de la comisaria PNP de Tingo María	Determinar si el benchmarking incide en las actividades de la Comisaria PNP de Tingo María	El benchmarking incide significativamente en las actividades de la comisaria PNP de Tingo María	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
			Actividades	Ejecución	ESCALA DE LIKERT 5: nunca 4: Casi nunca 3: Algunas veces 2: casi siempre 1: siempre
				Actividad	
Programa					

El benchmarking incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María	Determinar si el benchmarking incide en los suministros de la Comisaria PNP de Tingo María	El benchmarking incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María	Suministros	Proceso	<p>ESCALA DE LIKERT</p> <p>5: nunca</p> <p>4: Casi nunca</p> <p>3: Algunas veces</p> <p>2: casi siempre</p> <p>1: siempre</p>	
El benchmarking incide significativamente en los suministros de la comisaria PNP de Tingo María	Determinar si el benchmarking incide en los usuarios de la Comisaria PNP de Tingo María.	El benchmarking incide significativamente en los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María.		Usuarios		Integración
						Información
			Tiempo			
Organización						
Servicio						

Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de las Variables

TÍTULO:	TÍTULO: Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María 2021.				
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: benchmarking	Este es un proceso que contribuye a la planificación y desarrollo de productos y servicios. Regula la medición y evaluación del nivel de asistencia técnica o la calidad alcanzada, y los resultados de los mejores competidores. Comparado con ciertas dimensiones, se debe definir como primordiales. (Rodríguez, F. 2004)..	Es una estrategia que fomenta el trabajo de equipo al enfocar la atención sobre las prácticas de negocios para permanecer competitivos más bien que en el interés personal, individual. Es un enfoque administrativo.	D1:Planificación	Proceso	LIKERT a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces c) Muy pocas veces d) Nunca
				Actividades	
				Objetivos	
			D2:Sevicio	Satisfacción	
				Acción	
			D3: Calidad	Beneficio	
				Servicio	
				Necesidades	

TÍTULO:	TÍTULO: Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María 2021.				
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: La Atención al Usuario	Es una serie de actividades relacionadas proporcionadas por los proveedores para permitir a los clientes obtener productos en el momento y lugar adecuados y garantizar su uso correcto. (Rodríguez, J. & Jiménez, J. (2008)	Acción que efectuamos en beneficio de los usuarios manifestando interés y ofreciendo una atención exclusiva.	D1: Actividades	Ejecución	LIKERT a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces c) Muy pocas veces d) Nunca
				Actividad	
				Programa	
			D2: Suministros	Proceso	
				Integración	
				Información	
			D3: Usuarios	Tiempo	
				Organización	
				Servicio	

Anexo 3 - Instrumentos de investigación

ENCUESTA

El Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios

Estimado (a) Sr, Sra., Srta. Joven.

La encuesta tiene como propósito, determinar la incidencia del Benchmarking y su incidencia en la atención de los usuarios de la comisaria PNP de Tingo María 2021. La veracidad de tus respuestas contribuirá a alcanzar el objetivo de la investigación, la misma que es netamente académica y los resultados serán tratados con mucha confidencialidad. Marca con una equis (X) o escribe una sola vez donde creas conveniente.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará un conjunto de elementos relacionados con las variables de esta encuesta, marque con una "X" en la columna de opciones que crea conveniente.

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: BENCHMARKING

N°	PREGUNTAS					
Dimensión 1. Planificación						
1	¿considera Ud. que la aplicación del benchmarking entre los efectivos policiales mejorara la atención del usuario en la COM PNP TM?					
2	¿considera Ud. que la aplicación del benchmarking es importante para la COM PNP TM?					
3	¿opina Ud. que sus compañeros de la comisaria PNP Tingo María realizan su trabajo de acuerdo a sus funciones establecidas?					
4	¿cree Ud., que existe un compromiso de responsabilidad de los efectivos policiales para atender mejor a los usuarios.					
Dimensión 2. Servicio						
5	¿Cree Ud. que la aplicación del benchmarking interno en los efectivos policiales ayuda de manera positiva en la atención de la COM PNP TM.?					
6	¿Opina Ud. Que la aplicación del benchmarking funcional, en los efectivos policiales permitirá mejorar las buenas prácticas, y mejoraría la atención en la COM PNP TM.					
7	¿considera UD. Que la aplicación del benchmarking funcional en los efectivos policiales en comparación con otros efectivos policiales de otras oficinas son adecuadas a la mejora de la COM PNP TM?					
8	¿considera Ud. Que existe indicios importantes para determinar que la aplicación benchmarking competitivo en los efectivos PNP con lleva en mejorar la atención al usuario.					
Dimensión 3. Calidad						
9	¿Las personas que laboran en la COM PNP-TM emiten información de manera rápida y sencilla?					
10	¿ Existe motivación e incentivos por las buenas prácticas de los efectivos de la COM PNP-TM?					
11	¿ Existe interrelación óptima entre los efectivos policiales de la COM PNP-TM?					
12	¿considera Ud. que la atención al usuario es de la mejor calidad en la COM PNP-TM?					

VARIABLE 2: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	PREGUNTAS					
Dimensión 1. Actividades						
13	¿considera Ud. que la COM PNP-TM promueve actividades de actualización para su personal?					
14	¿considera Ud. Si hay coordinación entre las diferente oficinas para una mejor atención a los tramites de los usuarios ?					
15	¿cree Ud. ¿Que la COM PNP TM brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?					
16	¿opina UD. que los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios?					
Dimensión 2. Suministros						
17	¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?					
18	¿La COM PNP-TM cuenta con sistema tecnológico actualizado?					
19	¿considera UD que cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites?					
20	¿cree Ud. que cuentan con más personal suficiente en área agilizarían los procesos de los expedientes?					
Dimensión 3. Usuarios						
21	¿Los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?					
22	¿Hay cumplimiento de objetivos, misión y visión, en beneficio a los usuarios?					
23	¿Hay corrupción e inmoralidad y actitudes atípicas que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional.?					
24	¿La COM PNP-TM cumple con las funciones de las necesidades, exigencias y retos del usuario.?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4 – Carta de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602398103
Comisaría PNP Tingo María	
Nombre del Titular o Representante legal: Daniel Eleodoro GUIVAR ZUMAETA	
Nombres y Apellidos Daniel Eleodoro GUIVAR ZUMAETA	DNI: 43294560

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Benchmarking y su Incidencia en la Atención de los Usuarios de una Comisaría de Tingo María, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Programa Académico De Maestría En Administración De Negocios (MBA)	
Autor: Nombres y Apellidos Juan Carlos ARANDIA ALFARO	DNI: 71505991

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Leoncio Prado, 19 de octubre del 2021

Firma:

DA-337076
DANIEL E. GUIVAR ZUMAETA
COMANDANTE PNP
COMISARIO DE TINGO MARÍA

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5 - Validación de Instrumento de medición a través de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Mg. Carmen Luz CUBA CORNEJO
 I.2. Especialidad del Validador : Docente Investigadora - UNICA
 I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente - UNICA / UTP -Ica
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
 I.5. Autor del instrumento : Lic. Juan Carlos ARANDIA ALFARO Docente

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 19 de octubre del 2021

87%


Firma de experto informante

DNI: 72626252

Teléfono: 939936004



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Dr. OSTOS DE LA CRUZ FELIPE
 I.2. Especialidad del Validador : Docente de metodología y estadística
 I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente de DDTI UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
 I.5. Autor del instrumento : L.C. Juan Carlos ARANDIA ALFARO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 19 de octubre del 2021

90%

.....
Firma de experto informante

DNI: 06678222

Teléfono: 983436450



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : MBA. Carlos, GUEVARA MALPICA
- I.2. Especialidad del Validador : Master en Administración de Empresa – Finanzas y Economía
- I.3. Cargo e Institución donde labora : Especialista en Cadena de Suministro en industria San miguel – Docente de la UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
- I.5. Autor del instrumento : Lc. Juan Carlos ARANDIA ALFARO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						100%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 19 de octubre del 2021

100%

Firma de experto informante

DNI: 43663219

Teléfono: 952343070

Anexo Nº 06 - Diseño de Plan de Benchmarking

1. Plan de Benchmarking

1.1. Introducción

Se presenta una propuesta de un plan de benchmarking en donde se expone la misión y visión de la Policía Nacional del Perú, así como también los objetivos que se pretenden lograr con la realización del plan. Dicho plan contiene las estrategias idóneas para contribuir al mejoramiento de los factores que inciden en la mala atención a los usuarios, así como también las recomendaciones para el uso de este plan.

1.2. Definición de benchmarking interno

El benchmarking interno consiste en realizar actividades similares en distintos sitios, departamentos, países, etc., identificando las diferencias entre los distintos procesos de trabajo. Se puede decir que es el punto de partida para comenzar a identificar los mejores procesos de la organización. Su objetivo principal es identificar la medida de desarrollo interno que se está dando en la organización. Como punto adicional, se puede decir que éste tipo de benchmarking ha servido muchas veces para romper las barreras existentes entre los empleados de una misma organización, de esta manera se facilitan la recolección de datos necesarios, así como la solución, análisis e implantación de futuras mejoras.

1.3. Diagnóstico del proceso de benchmarking

La implantación de un enfoque hacia el cliente no debe verse como una táctica, sino como reenfoque estratégico institucional a largo plazo, no como un riesgo, si no como una realidad exigida por la institución para sobrevivir a largo plazo. El compromiso debe venir como parte de la comprensión de la nueva situación de las personas, de las estrategias necesarias y la necesidad de participación en las mismas. La Comisaria debe ser el primer impulsor del cambio para obtener una mejor imagen.

La comunicación y formación es clave en la fase inicial. Debe existir una alta capacidad para involucrar a las personas en los nuevos retos y ayudarles a “reaprender” el servicio en el que estamos involucrados, ahora desde el nuevo enfoque y necesidades. El trabajo en equipo, el compromiso interdepartamental y

un único enfoque institucional hacia el usuario debe ser un marco de trabajo que ofrezca nuevas posibilidades de desarrollo personal y contribución a los objetivos corporativos.

1.4. Visión y Misión de la PNP

La Misión de la Policía Nacional del Perú es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

La visión de la Policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado, comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la Constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros.

1.5. Mejora continua

El proceso de cualquier empresa para la identificación de las mejores prácticas. El grupo de benchmarking identifica las áreas funcionales que se someterán a benchmarking, se identifica un conjunto de recursos para la investigación.

FODA De La Comisaria PNP De Tingo María

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Al servicio de toda la población de la ciudad de Tingo María • Adecuada infraestructura • Personal con experiencia • Interés de los efectivos policiales en capacitarse y actualizarse • Dirección con actitud democrática • Liderazgo institucional y articulación en el ámbito de influencia • Facilidad de adaptación al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en la ciencia y uso de la tecnología • Considerar a la educación como un factor de desarrollo y mejora del nivel de vida • Implementación de nuevos programas estratégicos enfocados en resultados
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La demora en el proceso de trámite. • Constantes cambios de personal en la comisaria PNP Tingo María. • Insuficiente presupuesto asignado. • Personal que se incorpora a la Comisaria PNP Tingo María sin experiencia en la función Administrativa. • Alto nivel de Rotación Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducido uso de la tecnología por parte de otras comisarias PNP. • Mal uso de los medios de comunicación • Mayor índice de inseguridad ciudadana

1.6. Redes de benchmarking

En cumplimiento de su misión y visión Institucional, la Policía Nacional La Policía del Perú tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Por tal motivo las comisarias PNP de acuerdo a las exigencias actuales, prioriza el desarrollo de acciones de alta dirección y administración de la gestión, de acompañamiento efectivos policiales en todos sus grados y especialidades, las capacitaciones institucionales orientadas a promover hábitos de lectura, desarrollo profesional y como aprovechar mejor el uso del tiempo libre, de fortalecimiento institucional capacitando a especialistas de las sedes institucionales.

1.7. Escenarios

la Policía Nacional del Perú es una entidad que está al servicio de las Comunidad:

- Comisarias PNP
- Unidades Especializadas

1.8. La estrategia

Las estrategias que la Comisaria PNP de Tingo María aplicará son:

- Calidad en el servicio
- El servicio como valor y ventaja competitiva
- Competencias personales para prestar un servicio de calidad
- Plan de mejora del servicio
- Motivación personal y liderazgo

1.9. Objetivos

1.9.1. Corto plazo

- Formar una sociedad con valores
- Fomentar el desarrollo de capacidades de investigación científica y tecnológica.
- Fortalecer capacidades administrativas.

1.9.2. Mediano plazo

- Mejorar la infraestructura y el equipamiento, incluidas las tecnologías de comunicación e información.
- Construir una atención al usuario de calidad.
- Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los ciudadanos

1.9.3. Largo plazo

- Asegurar una Atención de calidad para personas que necesitan ayuda.
- Reducir la desconfianza con la comunidad.
- Asegurar que todas las personas se sientan satisfecha con su Policía Nacional del Perú.

1.10. Plan de contingencia

La Policía Nacional del Perú cuenta con un plan operativo institucional, se circunscribe en la planificación participativa y articulada con las Macro Regiones Policiales, Divisiones Policiales y Comisarias PNP. Para el logro de los nuevos lineamientos, del cual podemos puntualizar lo siguiente:

Necesidad de fortalecer y potenciar el equipamiento tecnológico (programas, software, etc.) para una adecuada operatividad de los procesos en los diferentes sistemas administrativos en nuestra División Policiales y las comisarias PNP Tingo María.

1.11. Diseño del plan

El beneficio de los talleres es tener claro cómo construir una Atención de calidad, donde los participantes puedan ser efectivos policiales capacitados que forman una sociedad con valores.

Anexo Nº 07

2. Talleres a aplicar

2.1. Sesión Nº 01: CALIDAD EN EL SERVICIO

2.1.1. Objetivo

Adaptar a los participantes su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua

2.1.2. Duración

El tiempo que se empleará en desarrollar esta sesión será 120 min.

2.1.3. Cronograma de actividades

Introducción: Se efectuará la sesión principal, primera sesión a tratar de las 4 sesiones con la finalidad de captar el interés de todos los participantes, induciéndolos hacia la temática de la sesión a tratar en la primera reunión.

Desarrollo de la primera parte de la sesión 01: Se realizará la exposición de la primera parte, a través de diapositivas por un tiempo de 50 min.

Receso: 10 minutos, donde se compartirá bocaditos y bebidas para recrear el momento.

Desarrollo de la segunda parte de la temática de la primera sesión: Después del receso se continuará con el desarrollo de la segunda parte de la sesión 01, por un lapso de 40 min.

Termino de la primera sesión: se presentará las conclusiones y vocabulario. Por un tiempo de 20 min.

2.1.4. Estructura temática

- a) ¿Por qué preocuparnos por el usuario?
- b) ¿Quiénes son usuarios?
- c) Concepto de calidad
- d) La Calidad en el trabajo
- e) La Atención al usuario
- f) La satisfacción del cliente
- g) Tratamiento de las Quejas
- h) Vocabulario

2.1.5. Metodología: Es de tipo convergente y divergente

Convergente: Porque se utilizaremos nuestra capacidad de ordenar, evaluar y selección entre las alternativas establecida por el pensamiento divergente para encontrar soluciones a los problemas que presente.

Divergente: Porque analizaremos los problemas que presenta la atención de calidad, desde distintas perspectivas como supuestos, posturas rígidas, etc.

2.1.6. Recursos

Los recursos que se emplearán serán humanos y materiales.

a) En cuanto a recursos humanos tenemos:

- Un expositor
- Colaboradores
- Personal Administrativo

b) Los recursos materiales a utilizar son:

- Lapiceros
- Hojas bond, copias
- Equipo multimedia

DESARROLLO

a) ¿Por qué preocuparnos por el usuario?

- La organización está dirigida al usuario
- Jerarquiza nuestra función
- El usuario requiere de nuestros servicios:
- cumplimos una función Pública
- ¿El usuario podría ir a solicitar el servicio de otra Comisaria PNP?

b) ¿Quiénes son usuarios?

- Usuarios Finales Son las personas que solicitan un servicio en la vida cotidiana y según se espera, se sentirán complacidos.
- Usuarios Intermedios Son intermediarios que hacen que nuestros servicios sean bien vistos por la comunidad.
- Usuarios (clientes) internos Son las personas dentro de la organización a quienes le entregamos nuestro trabajo terminado (resultado) para poder continuar con el suyo y establecer la cadena de las transacciones.

c) Satisfacción del usuario en productos y servicios

- En productos, la satisfacción del usuario depende de factores “materiales” “tangibles”, en tanto que, en servicios, la satisfacción del usuario depende de la sensación que tiene cuando está con nosotros.
- La calidad de la persona que presta el servicio es fundamental para que éste nos satisfaga o no, tanto como clientes internos o clientes externos.

d) Calidad personal

El trabajo tiene dos vertientes: la vertiente profesional (tareas que hay que desempeñar) y una vertiente humana (ser amable, dar al cliente un trato agradable)

Cuando se atiende a un usuario, la imagen que se trasmite es la imagen de toda la institución Policial. No sólo debemos prestar un buen servicio, sino que debemos plantearlo y asumirlo como un reto personal.

e) ¿Qué es calidad?

- Es más que cumplir con los requisitos del usuario
- Es anticipar los cambios y prepararse para los mismos
- Es mejoramiento continuo de productos y procesos
- Es velocidad
- Es agregar valor

f) Calidad: síntesis

Buenos insumos/materias primas + buenas instalaciones + buenos procesos
+ buenos productos + buenos servicios + calidad de las personas = calidad

EJERCICIO

- Señala situaciones de tu vida que recuerdes especialmente por haber recibido un servicio de mucha calidad.
- Señala situaciones de tu vida que recuerdes como más destacados por haber recibido un servicio de baja calidad.
- Señala los puntos relevantes de a) y b)

a) La Atención al usuario

- Atención al usuario: acciones que tienen como objetivo atenuar la diferencia que existe entre lo que espera el cliente de la organización (expectativas) y lo que realmente recibe de ésta.
- La atención al público no se agota en la relación entre el personal que se vincula directamente con él, sino que se trata de una modalidad de gestión que empieza desde la dirección: se trata de una filosofía y una cultura organizacional.

b) El personal de primera línea

- Hace algo más que proporcionar un producto o servicio: es la carta de presentación de la institución.
- La impresión que saque el usuario de la organización, será la que le proporcione el personal de primera línea.
- Cuando la primera impresión es negativa, es difícil cambiarla y muy a menudo marca el futuro de posteriores relaciones.

c) Cualidades del personal de primera línea para lograr la satisfacción del usuario

- Creer en la Institución y conocerla. Buena información sobre la institución.
- Entusiasmo: transmitir energía y ganas de solucionar problemas.
- Empatía: ponerse en el lugar del usuario.
- Cortesía y prontitud
- Flexibilidad: hay normas generales que deben cumplirse para el buen funcionamiento de la institución. Sin embargo, hay determinados casos particulares que deben ser tratados como tales, evitando que el usuario se sienta parte de un enlatado.
- Iniciativa para tomar decisiones.
- Trabajo en equipo: aceptar como propios, ante el usuario, fallas de otros miembros de la organización. Cuando hablamos con el usuario, habla la institución, no nosotros individualmente considerados.
- Tranquilidad, serenidad y seguridad. Si tenemos dudas, asesorarnos. No dar respuestas de las que dudamos.

¿Una receta para un buen servicio al usuario?

- Sonreír
- Mirar a los ojos
- Tratarle por su nombre

“El servicio como valor y ventaja competitiva”

- Que es y lo que no es Calidad en el servicio.
- Entornos cambiantes y el reto de la eficiencia.
- Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al usuario.

2.1.7. Presupuesto

Ítem	Cantidad	Descripción	Costo (s./soles)
1	2	Salario de expositores	150.00
2	66	Lapiceros	33.00
3	130	Copias	14.00
4	1	Alquiler de equipo multimedia	100.00
5		Bocaditos/bebidas	80.00
6		otros	40.00
TOTAL			417.00

Anexo Nº 08

2.2. Sesión Nº 02: COMPETENCIAS PERSONALES PARA PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD COMO DESARROLLAR COMPETENCIAS PERSONALES

2.2.1. Objetivos

Identificar las fortalezas y debilidades de los trabajadores con relación a las competencias personales para que presten servicio de calidad.

2.2.2. Cronograma de actividades

Introducción: Presentación del tema a tratar en esta segunda sesión, dando las indicaciones respectivas.

Desarrollo de la primera parte de la temática de la segunda sesión: Antes de realizar la exposición de la primera parte de la sesión se realizará una lluvia de ideas con respecto al tema inducido y monitoreado por los expositores.

Receso: 10 min.

Desarrollo de la segunda parte de la temática de la segunda sesión: Después del receso se continuará con el desarrollo de la segunda parte del tema a tratar.

Aplicación de un cuestionario: Se realizará una práctica objetiva con 10 ítems para evaluar lo aprendido.

Termino de la segunda sesión: Sólo se realizará vocabulario.

2.2.3. Estructura temática

- a) Liderazgo
- b) Trabajo en equipo

2.2.4. Desarrollo

Una vez identificadas las fortalezas y debilidades de uno con relación a las competencias personales, es importante desarrollar aquellas que lo necesitan, algunos cursos y talleres sobre:

- Redacción para la comunicación.
- El lenguaje escrito comunicación interpersonal. Técnicas para el análisis y desarrollo de procesos de comunicación.

- Taller de liderazgo basado en valores. Se desarrollarán las habilidades de liderazgo, iniciativa, comunicación y la capacidad para hacer propuestas.
- Taller de trabajo en equipo. Se desarrollarán las habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, una actitud de búsqueda por la excelencia.

a) Liderazgo:

- El líder competente es aquel que tiene la capacidad de coordinar y organizar eficazmente sus equipos de trabajo, propiciando un adecuado ambiente de trabajo, orientando y dirigiendo a los demás para motivarlos e inducirlos a que se llegue a las metas y objetivos planteados. Así mismo trasciende y da el ejemplo a través de su cumplimiento, ética y compromiso.
- El líder contribuye en las ideas, decisiones y actividades. Él toma la iniciativa, expresa ideas creativas y da a toda la oportunidad de expresarse tomando en consideración sus puntos de vista. Él no impone sus ideas, él convoca e involucra a los demás a expresarse para así llegar a las decisiones más acertadas, sin embargo, en situaciones de riesgo él asume la toma de decisiones.

b) Trabajo en equipo:

- Es la disposición para colaborar y desarrollar actividades en conjunto hacia un objetivo común donde se suman los conocimientos y habilidades de todo el grupo. En el trabajo compartido, se enriquece la experiencia de sus integrantes y se produce un resultado mayor que la suma de los esfuerzos individuales.
- La persona que tiene esta competencia es capaz de integrarse al grupo y comprometerlo en una dirección para lograr los objetivos planteados. Toma las decisiones luego de lograr un consenso valorando los puntos de vista y contribuciones de todos los miembros del equipo.

2.2.5. Metodología:

La metodología que se pretende aplicar en el taller será de tipo activa, ya que los empleados participaran y existirá una interacción humana.

Asimismo, será convergente porque se utilizarán exposiciones teóricas breves y a la vez divergentes, porque se desarrollarán ejercicios prácticos, dinámicas en pareja y en grupos pequeños.

2.2.6. Recursos:

El recurso que se emplearan será humano y material.

a) En cuanto a recursos humanos tenemos:

- 01 expositor
- Colaboradores
- Todas las gerencias

b) Los recursos materiales a utilizar son:

- Lapiceros
- Hojas bond
- Copias
- Equipo multimedia

2.2.7. Presupuesto

ítem	Cantidad	Descripción	Costos (s./soles)
1	2	Salario de expositores	150.00
2	66	copias	14.00
3	1	Alquiler de equipo multimedia	100.00
4		Bocaditos/bebidas	80.00
5		Otros	40.00
TOTAL			384.00

Anexo Nº 09

2.3. Sesión Nº 03: PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO

Para la identificación de cada uno de los problemas que una compañía tiene con el servicio al usuario, basta con un análisis detenido frente a una posición personal de los usuarios en una entidad o empresa en el momento de ser atendidos.

Es allí donde se evidencia que la entidad o empresa tiene falencias que puede llegar a traer consecuencias muy complejas a la organización, debido a la falta de un plan estratégico de servicio al cliente totalmente diseñado e implementado llevado a cabo con todos los colaboradores de la empresa.

También aplicar los 5 principios del servicio es primero:

1. Sentirse bien consigo mismos y con lo que se hace.
2. Practicar hábitos de cortesía ser siempre amable.
3. Usar comunicación positiva para crear una buena impresión.
4. Escuchar y hacer preguntas.
5. Actuar profesionalmente.
6. Dar valor agregado

2.3.1. Objetivos:

- Diseñar un plan estratégico de servicio al usuario para agilizar la atención a los usuarios.
- Incentivar al personal de servicio para mejorar el trato que se le brinda a cada tipo de cliente.
- Desarrollar competencias personales para un trabajo proactivo y coordinado.
- Identificar las herramientas de éxito.
- Establecer un compromiso frente a la organización.
- Fortalecer las capacidades individuales para el logro de un trabajo efectivo.

2.3.2. Duración:

El tiempo que se empleará en desarrollar esta sesión será 60 min.

2.3.3. Cronograma de actividades:

- Introducción: Se realizará la presentación induciéndolos hacia la temática de la sesión a tratar.
- Desarrollo de la primera parte de la temática de la tercera sesión: Se realizará la exposición de la primera parte de las sesiones a través de diapositivas.
- Receso: 10 min, donde se compartirá; bocaditos y bebidas para recrear el momento.
- Desarrollo de la segunda parte de la temática de la tercera sesión: Después del receso se continuará con el desarrollo de la segunda parte del tema a tratar.

2.3.4. Estructura temática:

Motivación personal y liderazgo

2.3.5. Metodología:

La metodología que se pretende aplicar en el taller será de tipo activa, ya que los empleados participaran y existirá una interacción humana.

Asimismo, será convergente porque se utilizarán exposiciones teóricas breves y a la vez divergentes, porque se desarrollarán ejercicios prácticos, dinámicas en pareja y en grupos pequeños.

2.3.6. Recursos:

Los recursos que se emplearán serán humanos y materiales:

- a) En cuanto a recursos humanos tenemos:
 - Un expositor
 - 20 colaboradores
- b) Los recursos materiales a utilizar son:
 - Lapiceros
 - Hojas bond
 - Copias

2.3.7. Presupuesto:

ítem	Cantidad	Descripción	Costos (s./soles)
1	2	Salario de expositores	150.00
2	66	copias	14.00
3	1	Alquiler de equipo multimedia	100.00
4		Bocaditos/bebidas	80.00
5		Otros	40.00
TOTAL			384.00

“Motivación personal y liderazgo”

Es importante destacar que este taller está elaborado para motivar a los trabajadores y por ello deben ser llevados de manera dinámica, buscando en todo momento la retroalimentación. Recordando que de todas las personas y situaciones podemos aprender algo positivo. También debe recordar que se compartirá un espacio con personas que poseen una exquisita experiencia de trabajo con comunidades.

Las estrategias de participación grupal en los talleres son importantes para lograr un adecuado nivel de confianza en el grupo, tienen el beneficio de motivar a los integrantes y puedan reflejar en sus labores.

Anexo Nº 10.

Tabla 1

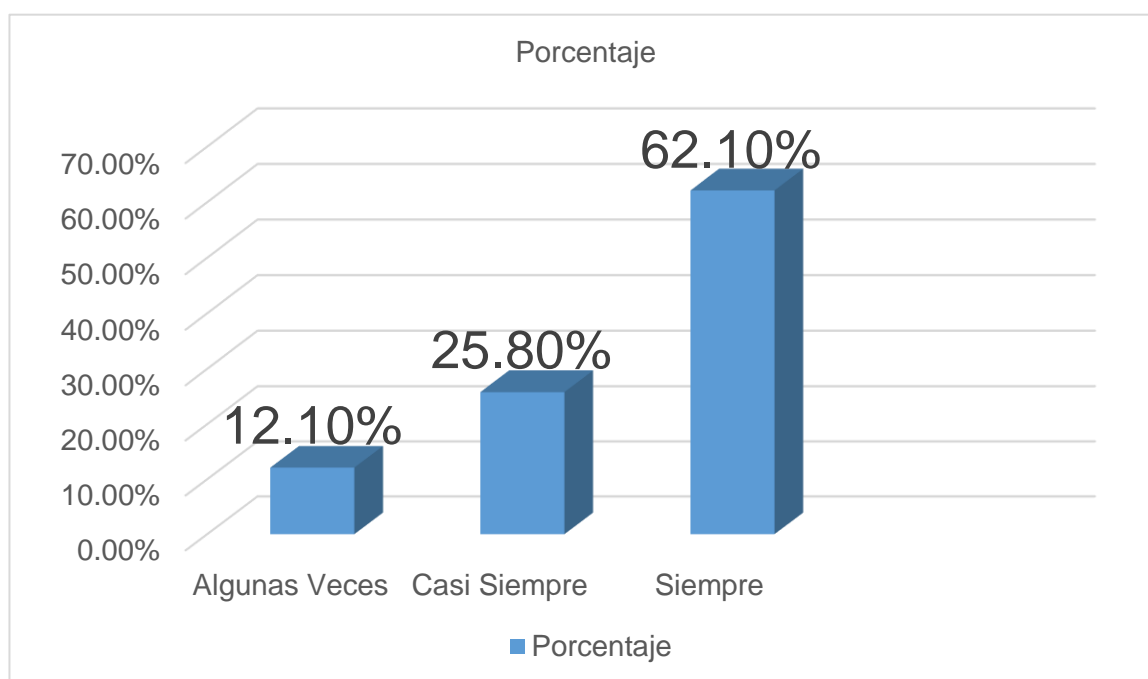
¿Considera Ud. que la aplicación del benchmarking entre los efectivos policiales mejorara la atención del usuario en la COM PNP TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	8	12,1	12,1	12,1
casi siempre	17	25,8	25,8	37,9
siempre	41	62,1	62,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 6

¿Considera Ud. que la aplicación del benchmarking entre los efectivos policiales mejorará la atención del usuario en la COM PNP TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 1 y figura 1, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 62.12% (41 sujetos) manifiestan que

siempre el benchmarking influirá en una correcta atención a los usuarios, así mismo, el 25.76% (17 sujetos) refieren que casi siempre esta aplicación del benchmarking optimizara la atención a los usuarios, y el 12.12% (8 sujetos) refieren que en algunas veces esta aplicación del benchmarking pueda funcionar para optimizara la atención a los usuarios, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que casi nunca o nunca la aplicación del benchmarking mejorar la atención a los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 87.88% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que la aplicación del benchmarking para la atención al usuario es efectiva y se debe aplicar, a fin de tener resultados eficaces en la realización de la atención al usuario.

Tabla 2

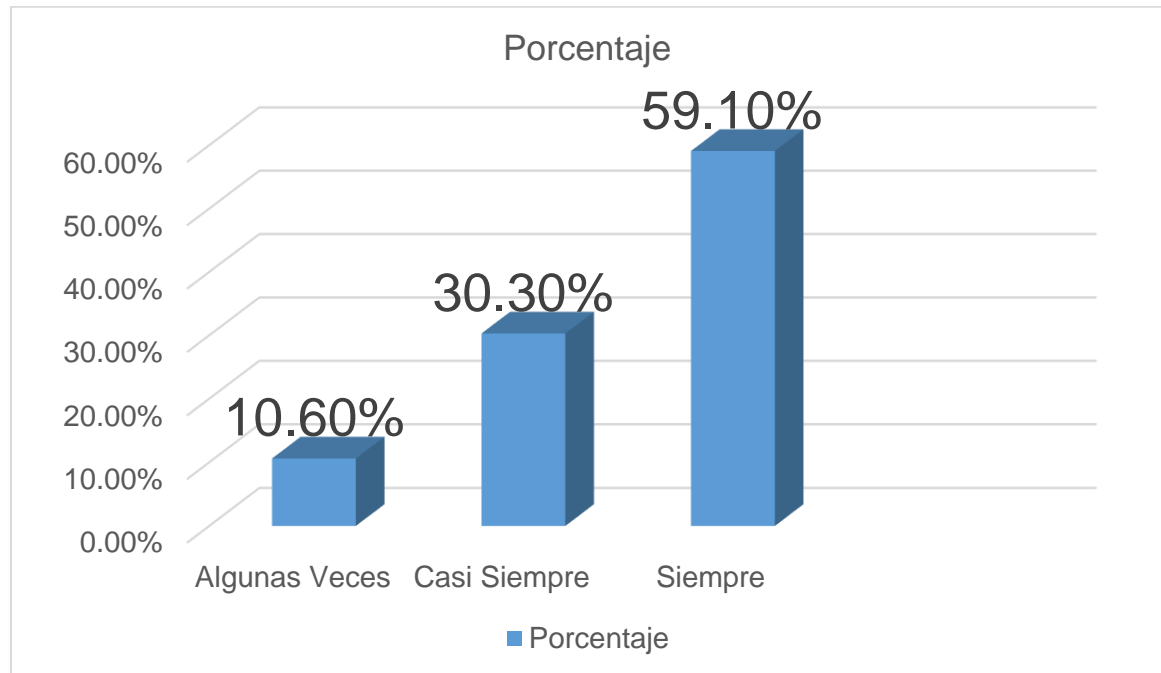
¿considera Ud. que la aplicación del benchmarking es importante para la COM PNP TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	7	10,6	10,6	10,6
casi siempre	20	30,3	30,3	40,9
siempre	39	59,1	59,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 7

¿Considera Ud. que la aplicación del benchmarking es importante para la COM PNP TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 2 y figura 2, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 59.09% (39 sujetos) manifiestan que siempre la aplicación de benchmarking es importante en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 30.30% (20 sujetos) refieren que casi siempre la aplicación de benchmarking es importante en la comisaria PNP Tingo María, y el 10.61% (7 sujetos) refieren que en algunas veces siempre la aplicación de benchmarking es importante en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que casi nunca o nunca siempre la aplicación de benchmarking es importante en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 89.39% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que la aplicación del benchmarking es importante en la Comisaria PNP de Tingo María.

Tabla 3

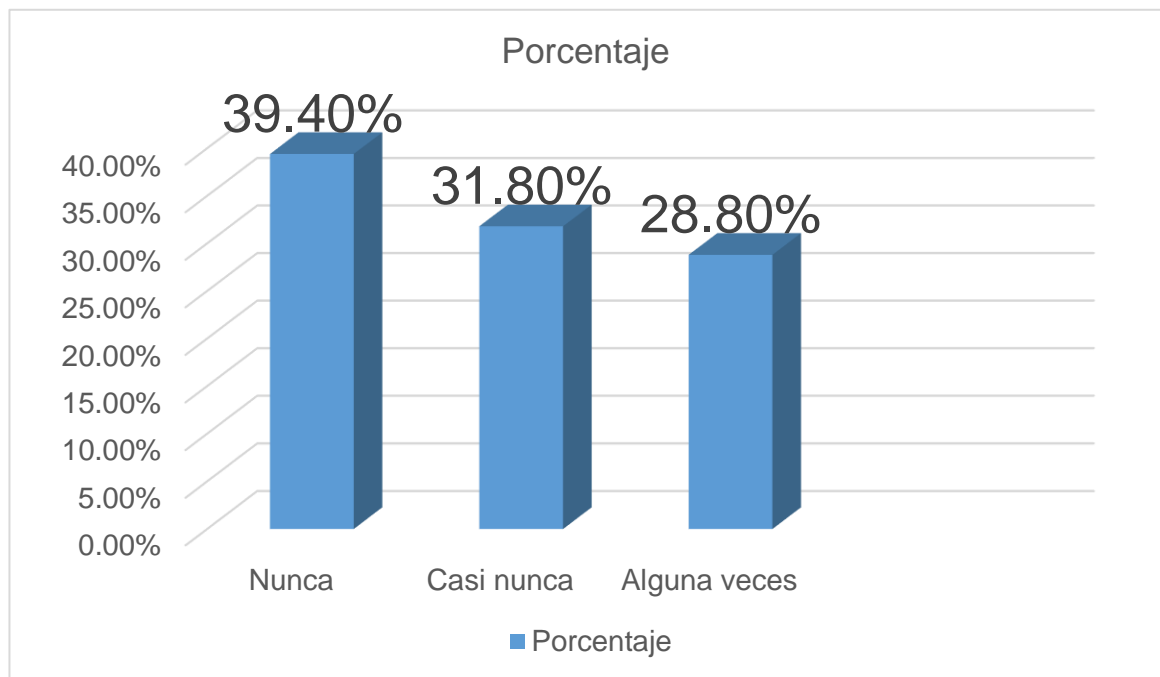
¿Opina Ud. que el personal a su cargo realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones establecidas?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
nunca	26	39,4	39,4	39,4
casi nunca	21	31,8	31,8	71,2
algunas veces	19	28,8	28,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 8

¿Opina Ud. que el personal a su cargo realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones establecidas?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 3 y figura 3, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 28.79% (19 sujetos) manifiestan que Algunas veces, el personal PNP realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 31.82% (21 sujetos) refieren que casi

nunca el personal PNP realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones en la comisaria PNP Tingo María, y el 39,39% (26 sujetos) refieren que nunca el personal PNP realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que siempre o casi siempre el personal PNP realiza su trabajo de acuerdo a sus funciones en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 71.21% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María no realizan su trabajo de acuerdo a sus funciones establecidas.

Tabla 18

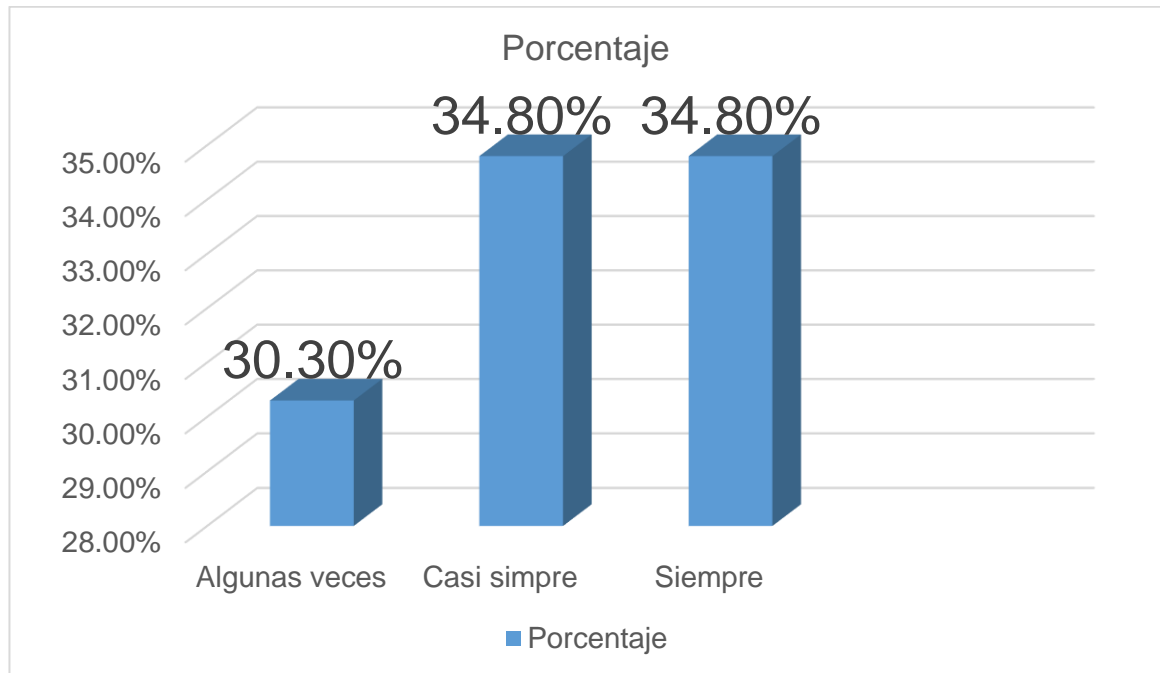
¿Cree Ud., que existe un compromiso de responsabilidad de los efectivos policiales para atender mejor a los usuarios?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	20	30,3	30,3	30,3
casi siempre	23	34,8	34,8	65,2
siempre	23	34,8	34,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 9

¿Cree Ud., que existe un compromiso de responsabilidad de los efectivos policiales para atender mejor a los usuarios?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 4 y figura 4, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 34.85% (23 sujetos) manifiestan que siempre hay una responsabilidad de los efectivos policiales para atender excelente a los usuarios, así mismo, el 34.85% (23 sujetos) refieren que casi siempre hay una responsabilidad de los efectivos policiales para atender excelente a los usuarios, y el 30.30% (20 sujetos) refieren que algunas veces hay una responsabilidad de los efectivos policiales para atender excelente a los usuarios, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que casi nunca y nunca hay una responsabilidad de los efectivos policiales para atender excelente a los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 100% de los efectivos que trabajan en la Comisaría PNP de Tingo María, consideran que si hay una responsabilidad de los efectivos policiales para atender excelente a los usuarios.

Tabla 5

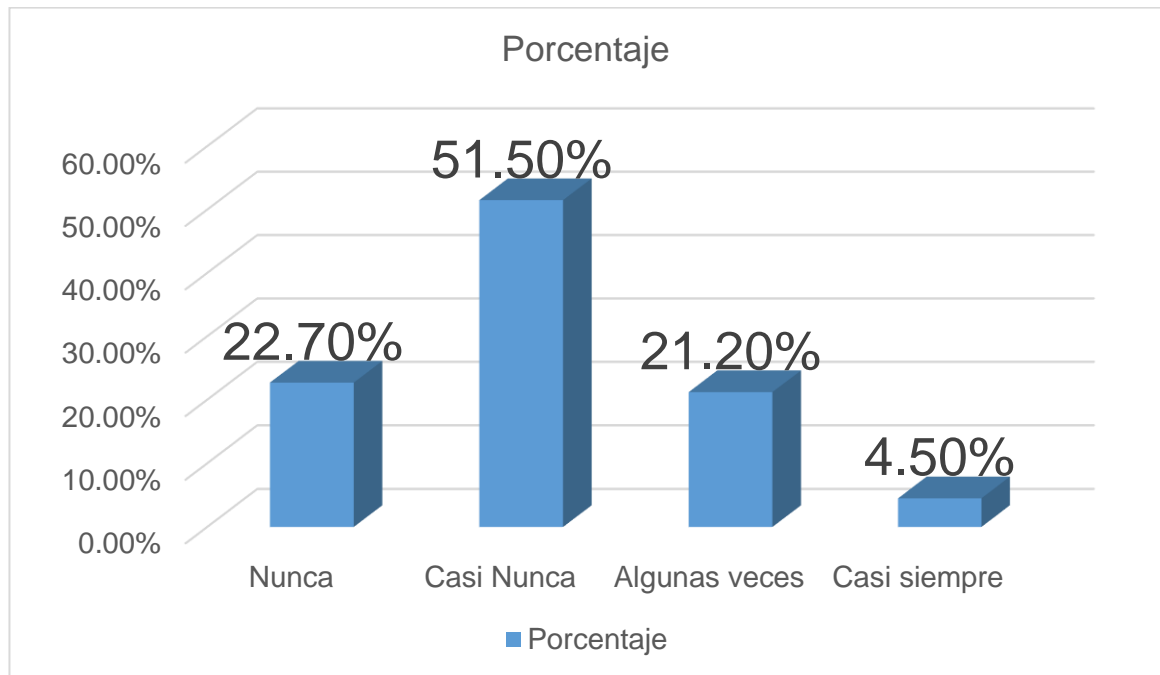
¿Cree Ud. que la aplicación del benchmarking interno en los efectivos policiales ayuda de manera positiva en la atención de la COM PNP TM.?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	15	22,7	22,7	22,7
casi nunca	34	51,5	51,5	74,2
algunas veces	14	21,2	21,2	95,5
casi siempre	3	4,5	4,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 10

¿Cree Ud. que la aplicación del benchmarking interno en los efectivos policiales ayuda de manera positiva en la atención de la COM PNP TM.?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 5 y figura 5, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 4.55% (3 sujetos) manifiestan que casi

siempre la aplicación de benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilia de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 21.21% (14 sujetos) refieren que algunas veces que la ejecución del benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilia de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María, y el 51.52% (34 sujetos) refieren que casi nunca la aplicación de benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilia de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María, el 22.73% (15 sujetos) refieren que nunca la aplicación de benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilia de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que siempre la aplicación de benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilia de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 74.25% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, no consideran que la aplicación de benchmarking interno en todos efectivos policiales auxilie de forma efectiva en la atención en la comisaria PNP Tingo María.

Tabla 19

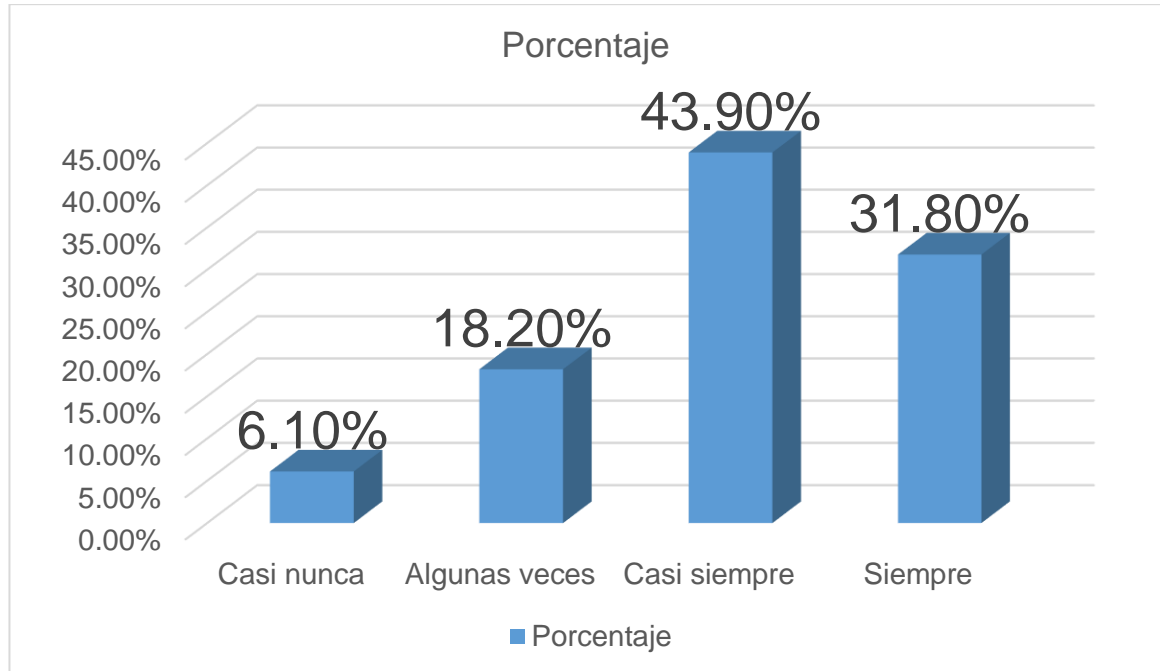
¿Opina Ud. Que la aplicación del benchmarking funcional, en los efectivos policiales permitirá mejorar las buenas prácticas, y mejoraría la atención en la COM PNP TM.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	4	6,1	6,1	6,1
algunas veces	12	18,2	18,2	24,2
casi siempre	29	43,9	43,9	68,2
siempre	21	31,8	31,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 11

¿Opina Ud. Que la aplicación del benchmarking funcional, en los efectivos policiales permitirá mejorar las buenas prácticas, y mejoraría la atención en la COM PNP TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 6 y figura 6, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 31.82 (21 sujetos) manifiestan que siempre la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 43.94% (29 sujetos) refieren que casi siempre la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la comisaria PNP Tingo María, y el 18.18% (12 sujetos) refieren que en algunas veces siempre la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la comisaria PNP Tingo María, el 06.06% (04 sujetos) refieren que casi nunca la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que esté manifieste que nunca la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la

comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 93.94% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que la aplicación del benchmarking funcional mejorara las buenas prácticas y atención en la comisaria PNP Tingo María

Tabla 20

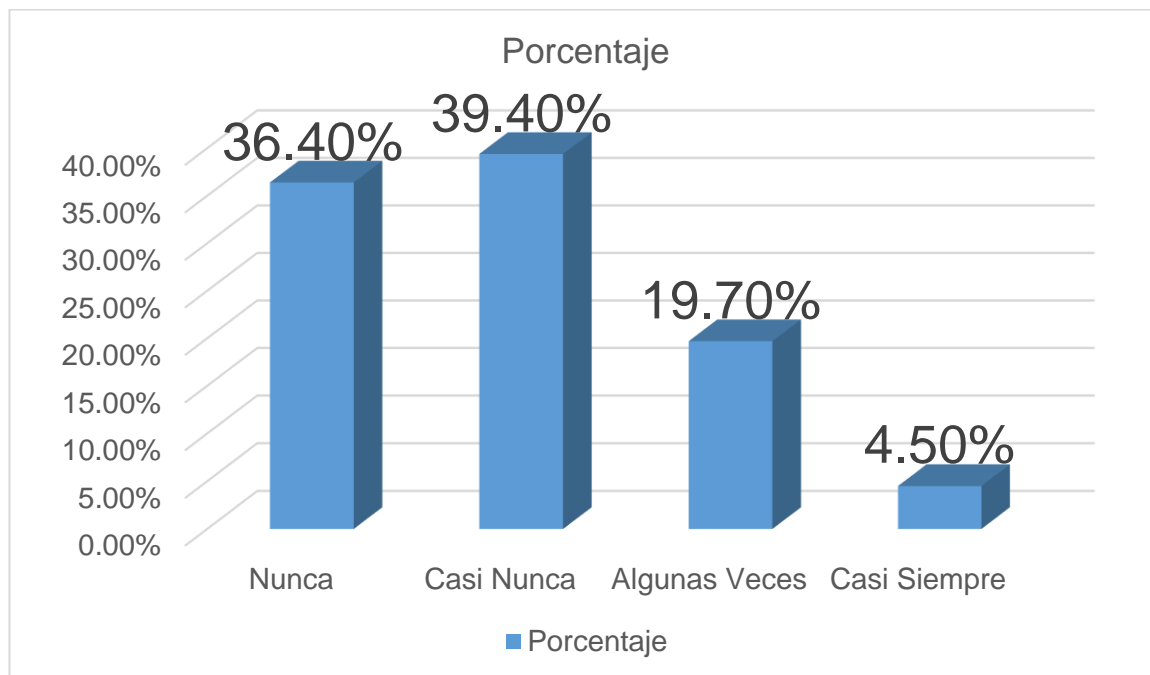
¿Considera UD. ¿Que las aplicaciones del benchmarking funcional en los efectivos policiales en comparación con otros efectivos policiales de otras oficinas son adecuadas a la mejora de la COM PNP TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
nunca	24	36,4	36,4	36,4
casi nunca	26	39,4	39,4	75,8
algunas veces	13	19,7	19,7	95,5
casi siempre	3	4,5	4,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 12

¿Considera UD. ¿Que las aplicaciones del benchmarking funcional en los efectivos policiales en comparación con otros efectivos policiales de otras oficinas son adecuadas a la mejora de la COM PNP TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 7 y figura 7, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 04.55% (3 sujetos) manifiestan que casi siempre la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 19.70% (13 sujetos) refieren que algunas veces la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María, y el 39.39% (26 sujetos) refieren que casi nunca la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María, el 36.36% (24 sujetos) refieren que nunca la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que manifiesten que siempre la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 75.75% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que no será efectiva la ejecución del benchmarking funcional en los efectivos PNP con relación a otros efectivos PNP sobre distintas oficinas son adecuadas para mejorar en la comisaria PNP Tingo María.

Tabla 21

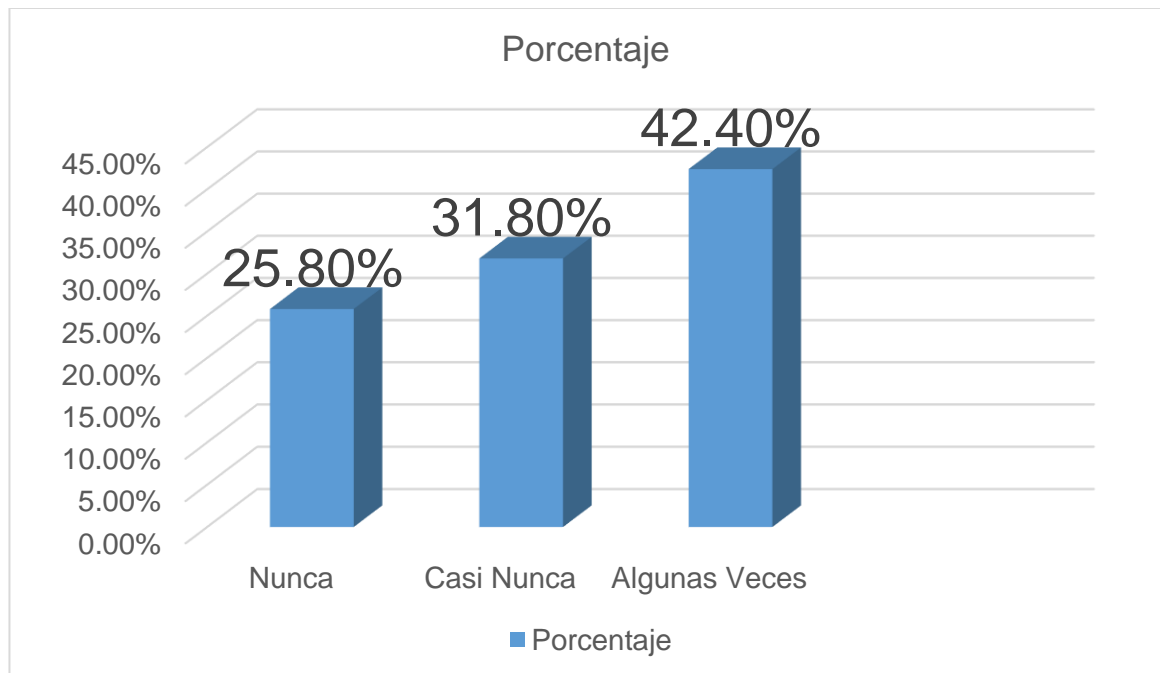
¿considera Ud. Que existe indicios importantes para determinar que la aplicación benchmarking competitivo en los efectivos PNP con lleva en mejorar la atención al usuario.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	17	25,8	25,8	25,8
casi nunca	21	31,8	31,8	57,6
algunas veces	28	42,4	42,4	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 13

¿considera Ud. Que existe indicios importantes para determinar que la aplicación benchmarking competitivo en los efectivos PNP con lleva en mejorar la atención al usuario.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 8 y figura 8, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 42.42% (28 sujetos) manifiestan que algunas veces existen señas significativas para establecer la ejecución del

benchmarking Competitivo y así tener un excelente atención al usuario en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 31.82% (21 sujetos) refieren que casi nunca existen señas significativas para establecer la ejecución del benchmarking Competitivo y así tener un excelente atención al usuario en la comisaria PNP Tingo María, y el 25.76% (17 sujetos) refieren que nunca existen señas significativas para establecer la ejecución del benchmarking Competitivo y así tener un excelente atención al usuario en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que estén manifiesten que casi siempre y siempre existen señas significativas para establecer la ejecución del benchmarking Competitivo y así tener un excelente atención al usuario en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 57.58% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que no existen señas significativas para establecer la ejecución del benchmarking Competitivo y así tener una excelente atención al usuario en la comisaria PNP Tingo María.

Tabla 22

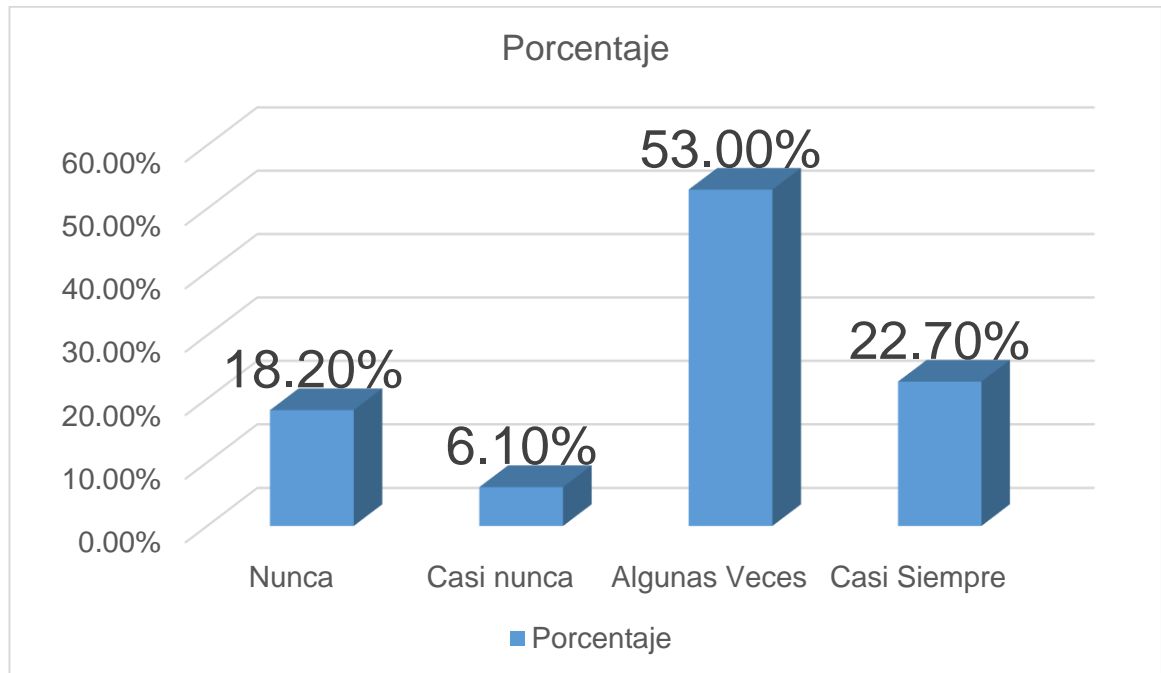
¿Las personas que laboran en la COM PNP-TM emiten información de manera rápida y sencilla?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	12	18,2	18,2	18,2
casi nunca	4	6,1	6,1	24,2
algunas veces	35	53,0	53,0	77,3
casi siempre	15	22,7	22,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 14

¿Las personas que laboran en la COM PNP-TM emiten información de manera rápida y sencilla?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 9 y figura 9, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 22.73% (15 sujetos) manifiestan que casi siempre las personas que laboran en la comisaría PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla, así mismo, el 53.03% (35 sujetos) refieren que algunas veces las personas que laboran en la comisaría PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla, y el 06.06% (6 sujetos) refieren que casi nunca las personas que laboran en la comisaría PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla, el 18.18% (12 sujetos) refieren que nunca las personas que laboran en la comisaría PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla, finalmente no existen sujetos que manifiesten que siempre las personas que laboran en la comisaría PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla. Por consiguiente, se concluye que el 75.76% de los efectivos que trabajan en la Comisaría PNP de Tingo María,

consideran que las personas que laboran en la comisaria PNP Tingo María emiten información de manera rápida y sencilla de forma irregular.

Tabla 10

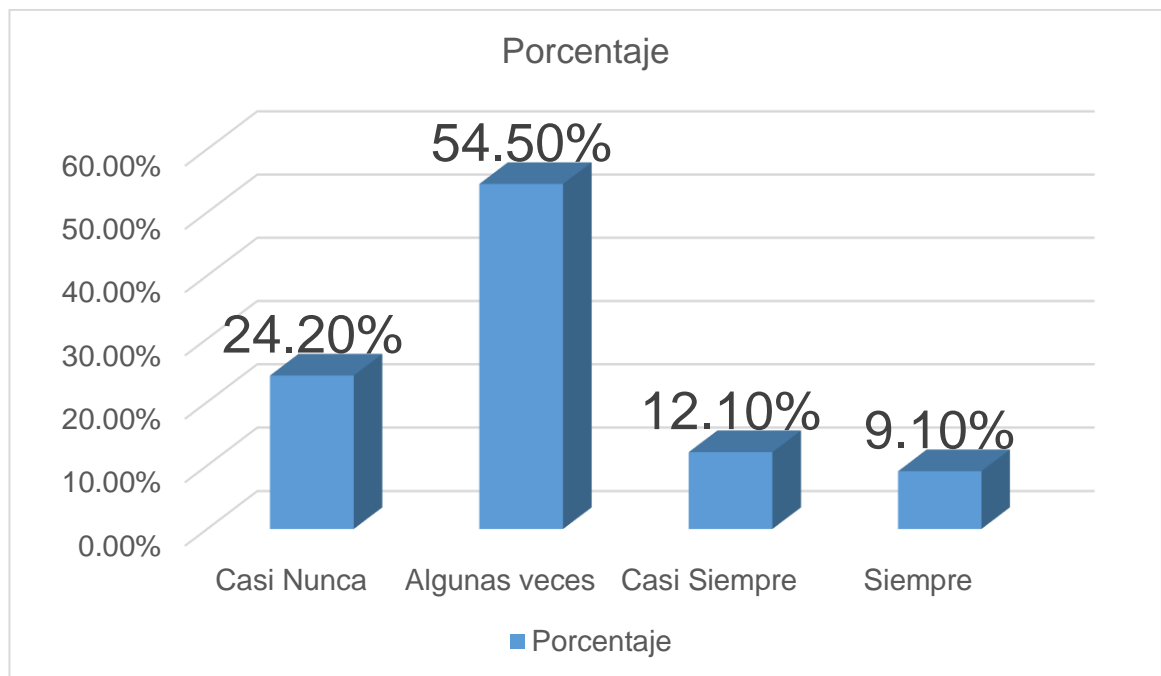
¿Existe motivación e incentivos por las buenas prácticas de los efectivos de la COM PNP-TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	16	24,2	24,2	24,2
algunas veces	36	54,5	54,5	78,8
casi siempre	8	12,1	12,1	90,9
siempre	6	9,1	9,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 15

¿Existe motivación e incentivos por las buenas prácticas de los efectivos de la COM PNP-TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 10 y figura 10, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 09.09% (6 sujetos) manifiestan que siempre

existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 12.12% (8 sujetos) refieren que casi siempre existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María, y el 54.55% (36 sujetos) refieren que algunas veces existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María, el 24.24% (16 sujetos) refieren que casi nunca existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que manifiesten que nunca existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 75.76% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que efectivamente si existe motivación para las buenas prácticas de los efectivos PNP de la comisaria PNP Tingo María.

Tabla 11

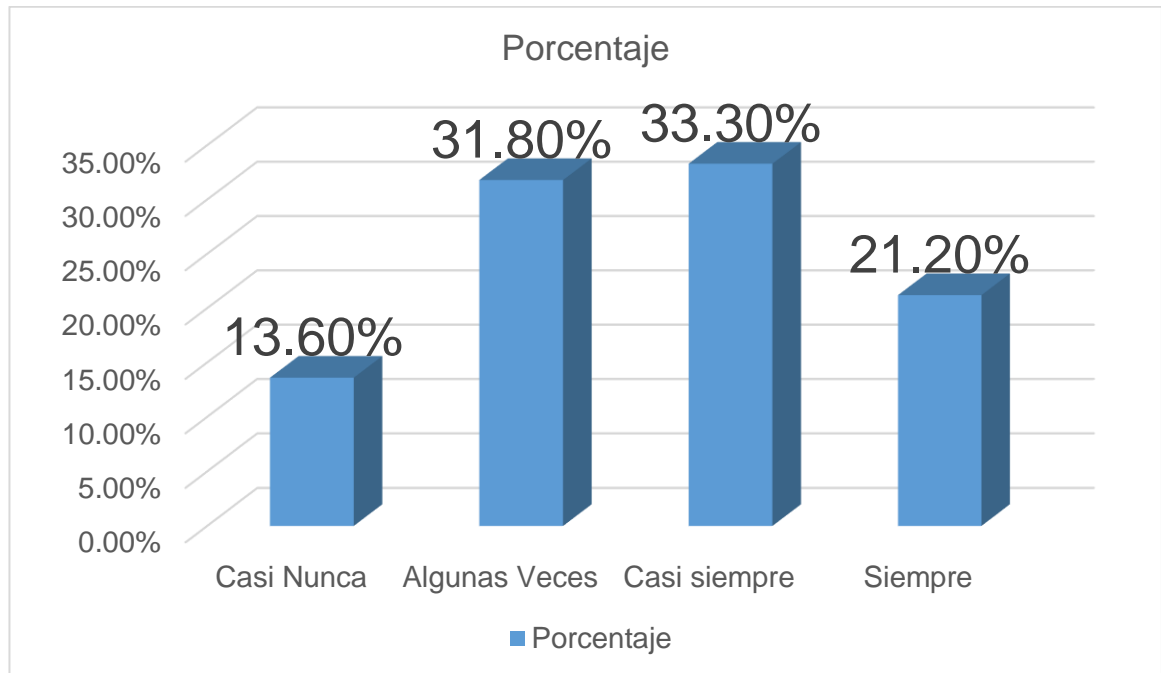
¿Existe interrelación óptima entre los efectivos policiales de la COM PNP-TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	9	13,6	13,6	13,6
algunas veces	21	31,8	31,8	45,5
casi siempre	22	33,3	33,3	78,8
siempre	14	21,2	21,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 16

¿Existe interrelación óptima entre los efectivos policiales de la COM PNP-TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 11 y figura 11, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 21.21% (14 sujetos) manifiestan que siempre existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María, así mismo, el 33.33% (22 sujetos) refieren que casi siempre existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María, y el 31.82% (21 sujetos) refieren que algunas veces existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María, el 13.64% (9 sujetos) refieren que casi nunca existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que manifiesten que nunca existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 86.36% de los efectivos que trabajan en la Comisaría PNP de Tingo María, consideran que si existe interrelación óptima entre los efectivos de la comisaría PNP Tingo María.

Tabla 12

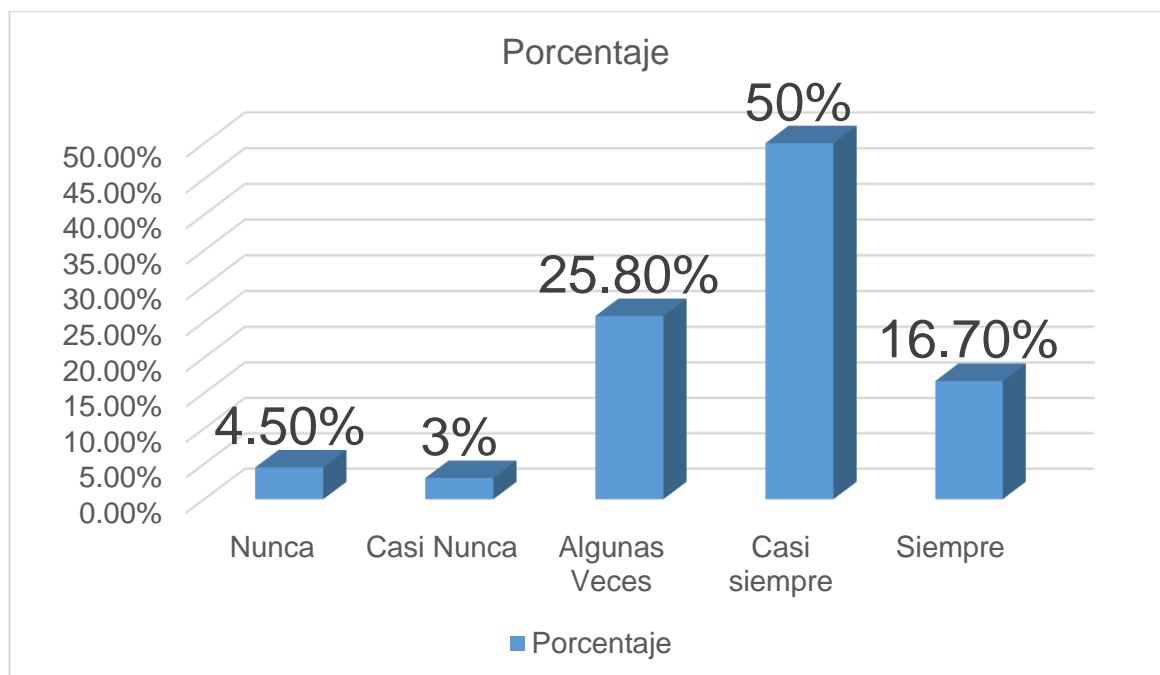
¿considera Ud. que la atención al usuario es de la mejor calidad en la COM PNP-TM?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	4,5	4,5	4,5
casi nunca	2	3,0	3,0	7,6
algunas veces	17	25,8	25,8	33,3
casi siempre	33	50,0	50,0	83,3
siempre	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 17

¿Considera Ud. que la atención al usuario es de la mejor calidad en la COM PNP-TM?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 12 y figura 12, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 16.67% (11 sujetos) manifiestan que siempre la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María,

así mismo, el 50% (33 sujetos) refieren que casi siempre la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, y el 25.76% (17 sujetos) refieren que algunas veces la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María, el 03.03% (2 sujetos) refieren que casi nunca la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María, el 04.55% (3 sujetos) refieren que casi nunca la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 92.43% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que la atención al usuario es de mejor calidad en la comisaria PNP Tingo María

Tabla 13

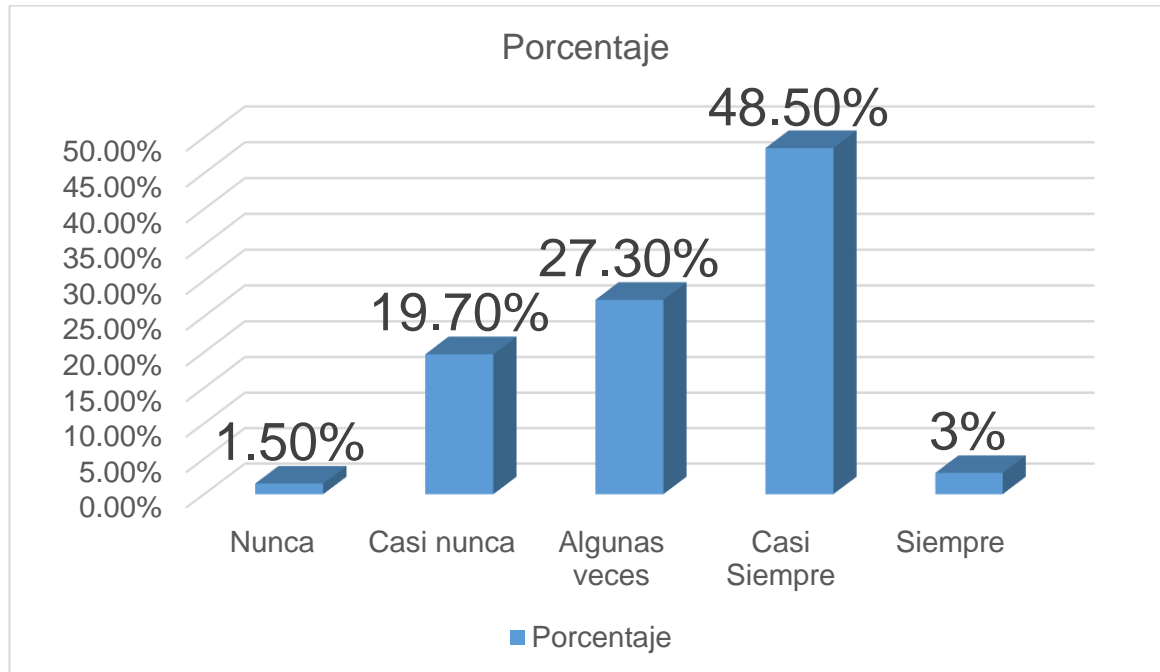
¿Considera Ud. que la COM PNP-TM promueve actividades de actualización para su personal?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	1,5	1,5	1,5
casi nunca	13	19,7	19,7	21,2
algunas veces	18	27,3	27,3	48,5
casi siempre	32	48,5	48,5	97,0
siempre	2	3,0	3,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 18

¿Considera Ud. que la COM PNP-TM promueve actividades de actualización para su personal?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 13 y figura 13, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 03.03% (2 sujetos) manifiestan que siempre la comisaria PNP Tingo María Promueve actividades de actualización para su personal, así mismo, el 48.48% (32 sujetos) refieren que casi siempre la comisaria PNP Tingo María Promueve actividades de actualización para su personal, y el 27.27% (18 sujetos) refieren que algunas veces la comisaria PNP Tingo María Promueve actividades de actualización para su personal, el 19.70% (13 sujetos) refieren que casi nunca la comisaria PNP Tingo María Promueve actividades de actualización para su personal, el 01.52% (1 sujetos) refieren que nunca la comisaria PNP Tingo María Promueve actividades de actualización para su personal. Por consiguiente, se concluye que el 78.78% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María Promueven actividades de actualización para su personal.

Tabla 14

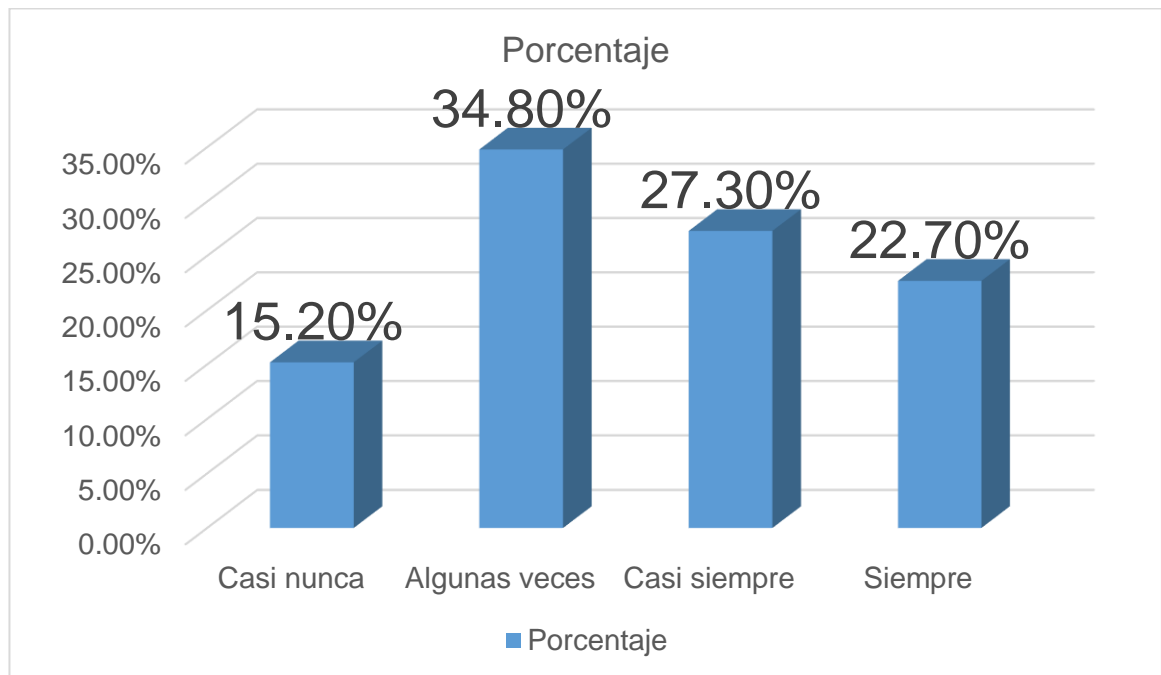
¿Considera Ud. ¿Si hay coordinación entre las diferentes oficinas para una mejor atención a los tramites de los usuarios?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	10	15,2	15,2	15,2
algunas veces	23	34,8	34,8	50,0
casi siempre	18	27,3	27,3	77,3
siempre	15	22,7	22,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 19

¿Considera Ud. si hay coordinación entre las diferentes oficinas para una mejor atención a los tramites de los usuarios?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 14 y figura 14, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 22.73% (15 sujetos) manifiestan que siempre hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo

María para la mejor atención a los tramites de los usuarios, así mismo, el 27.27% (18 sujetos) refieren que casi siempre hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo María para la mejor atención a los tramites de los usuarios, y el 34.85% (23 sujetos) refieren que algunas veces hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo María para la mejor atención a los tramites de los usuarios, el 15.15% (10 sujetos) refieren que casi nunca hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo María para la mejor atención a los tramites de los usuarios, finalmente no existen sujetos que manifiesten que nunca hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo María para la mejor atención a los tramites de los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 84.85% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que hay coordinación entre las diferentes oficinas de la comisaria PNP Tingo María para la mejor atención a los tramites de los usuarios.

Tabla 15

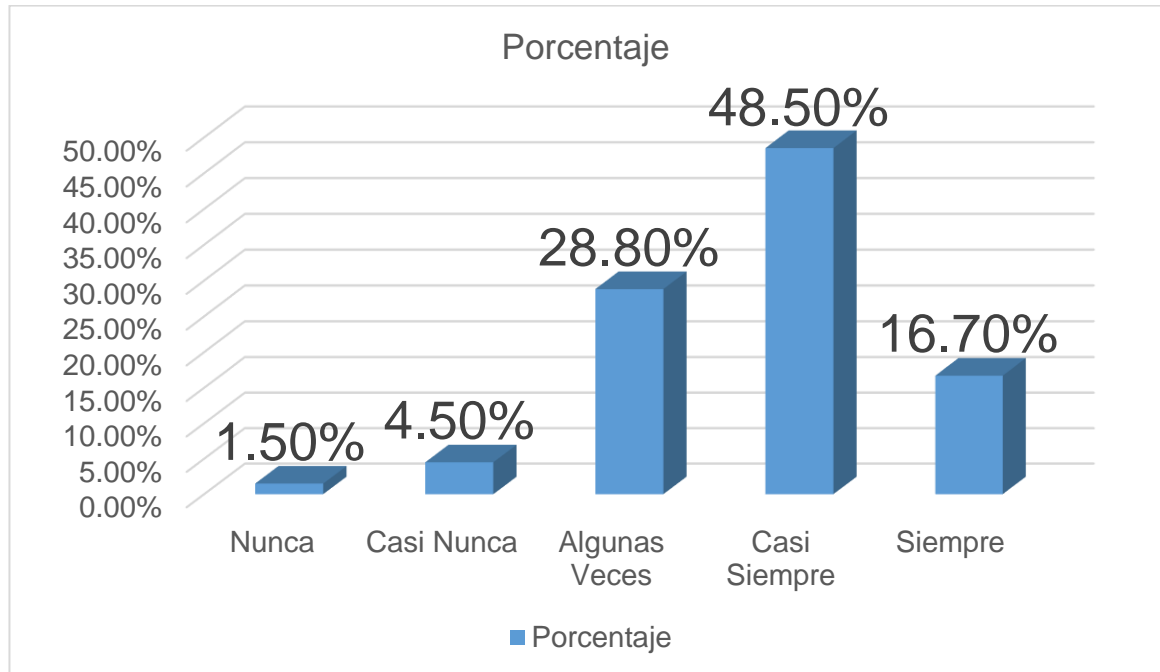
¿Cree Ud. ¿Que la COM PNP TM brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	1,5	1,5	1,5
casi nunca	3	4,5	4,5	6,1
algunas veces	19	28,8	28,8	34,8
casi siempre	32	48,5	48,5	83,3
siempre	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 20

¿Cree Ud. ¿Que la COM PNP TM brinda atención oportuna y transparente a los usuarios?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 15 y figura 15, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 16.67% (11 sujetos) manifiestan que siempre la comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios, así mismo, el 48.48% (32 sujetos) refieren que casi siempre la comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios, y el 28.79% (19 sujetos) refieren que algunas veces la comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios, el 04.55% (3 sujetos) refieren que casi nunca la comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios, el 01.52% (1 sujetos) refieren que casi nunca la comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 93.93% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María brinda atención oportuna y transparente a los usuarios.

Tabla 16

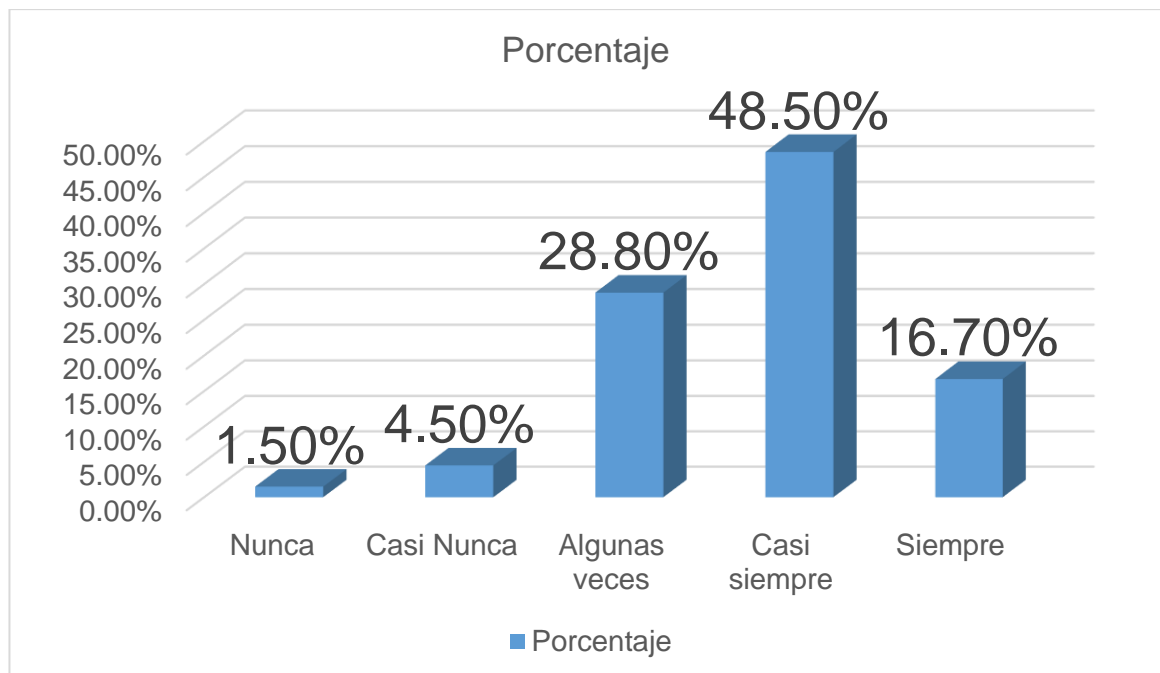
¿Opina UD. que los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	1,5	1,5	1,5
casi nunca	3	4,5	4,5	6,1
algunas veces	19	28,8	28,8	34,8
casi siempre	32	48,5	48,5	83,3
siempre	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 21

¿opina UD. que los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 16 y figura 16, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 16.67% (11 sujetos) manifiestan que siempre los procesos que realiza la Comisaría PNP Tingo María son adecuados

para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, así mismo, el 48.48% (32 sujetos) refieren que casi siempre los procesos que realiza la Comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, y el 28.79% (19 sujetos) refieren que algunas veces los procesos que realiza la Comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, el 4.55% (3 sujetos) refieren que casi nunca los procesos que realiza la Comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, el 1.52% (1 sujetos) refieren que nunca los procesos que realiza la Comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 93.93% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que si existen los procesos que realiza la Comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.

Tabla 17

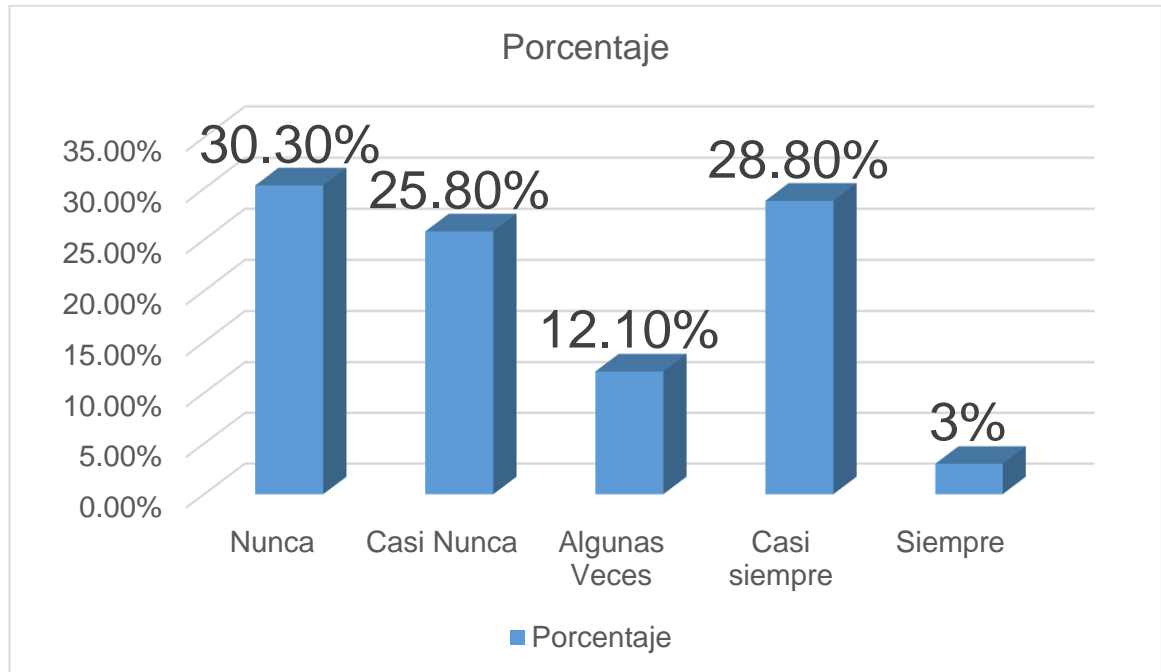
¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	20	30,3	30,3	30,3
casi nunca	17	25,8	25,8	56,1
algunas veces	8	12,1	12,1	68,2
casi siempre	19	28,8	28,8	97,0
siempre	2	3,0	3,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 22

¿El personal cuenta con equipos de tecnología y materiales óptimos para desempeñarse en su labor?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 17 y figura 17, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 03.03% (2 sujetos) manifiestan que siempre el personal policial cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor, así mismo, el 28.29% (19 sujetos) refieren que casi siempre el personal policial cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor, y el 12.12% (8 sujetos) refieren que algunas veces el personal policial cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor, el 25.76% (17 sujetos) refieren que casi nunca el personal policial cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor, el 30.30% (20 sujetos) refieren que nunca el personal policial cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor. Por consiguiente, se concluye que el 68.18% de los efectivos que

trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María no cuentan con equipo tecnológico y materiales óptimos para desempeñarse en su labor

Tabla 18

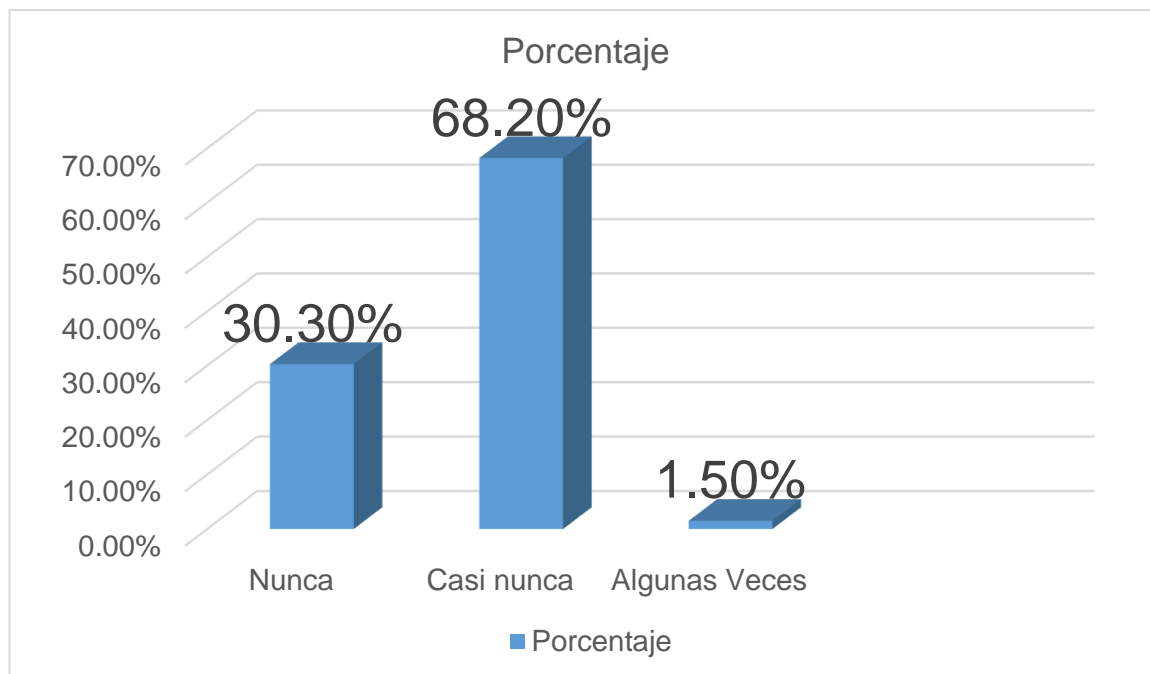
¿La COM PNP-TM cuenta con sistema tecnológico actualizado?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	20	30,3	30,3	30,3
casi nunca	45	68,2	68,2	98,5
algunas veces	1	1,5	1,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 23

¿La COM PNP-TM cuenta con sistema tecnológico actualizado?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 18 y figura 18, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 01.52% (3 sujetos) manifiestan que algunas veces cuentan con sistema tecnológico actualizado en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 68.18% (45 sujetos) refieren que casi nunca cuentan con

sistema tecnológico actualizado en la comisaria PNP Tingo María, y el 30.30% (20 sujetos) refieren que nunca cuentan con sistema tecnológico actualizado en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que manifiesten que casi siempre y siempre cuentan con sistema tecnológico actualizado en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 98.48% de los efectivos no cuentan con sistema tecnológico actualizado en la comisaria PNP Tingo María

Tabla 19

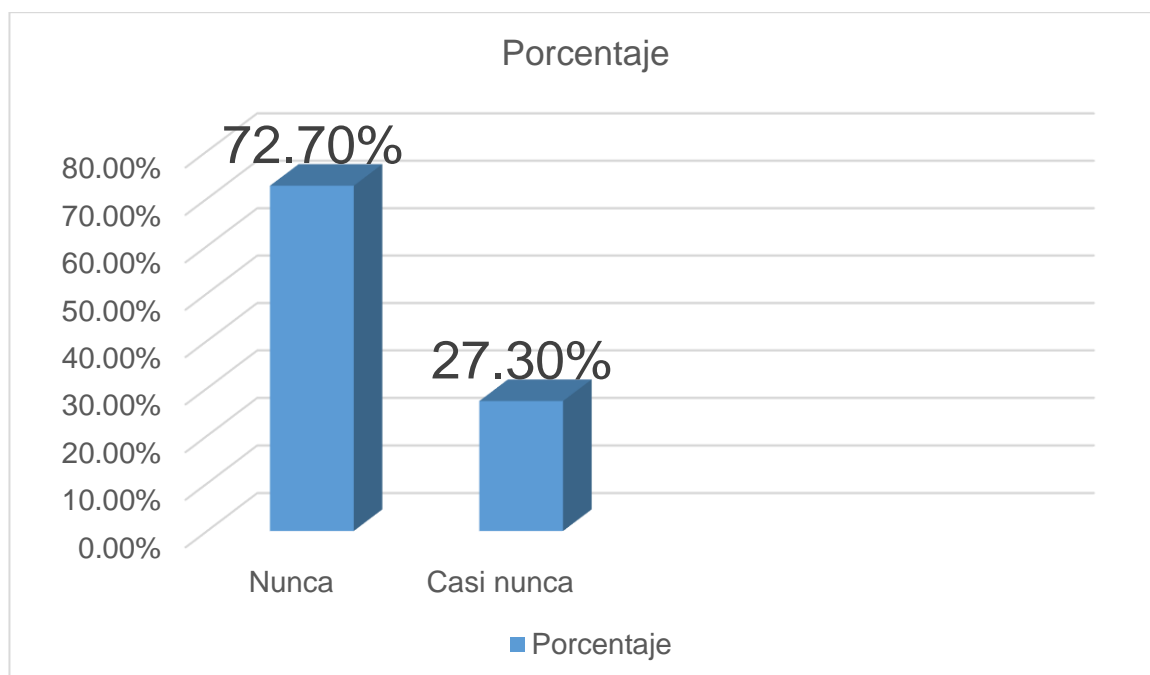
¿Considera UD que cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	48	72,7	72,7	72,7
casi nunca	18	27,3	27,3	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 24

¿considera UD que cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 19 y figura 19, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 27.27% (18 sujetos) manifiestan que casi nunca cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites en la comisaria PNP Tingo María, así mismo, el 72.73% (48 sujetos) refieren que nunca cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites en la comisaria PNP Tingo María, finalmente no existen sujetos que manifiesten que algunas veces, casi siempre, siempre cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites en la comisaria PNP Tingo María. Por consiguiente, se concluye que el 100% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María no cuentan con personal policial suficiente para agilizar los trámites en la comisaria PNP Tingo María.

Tabla 20

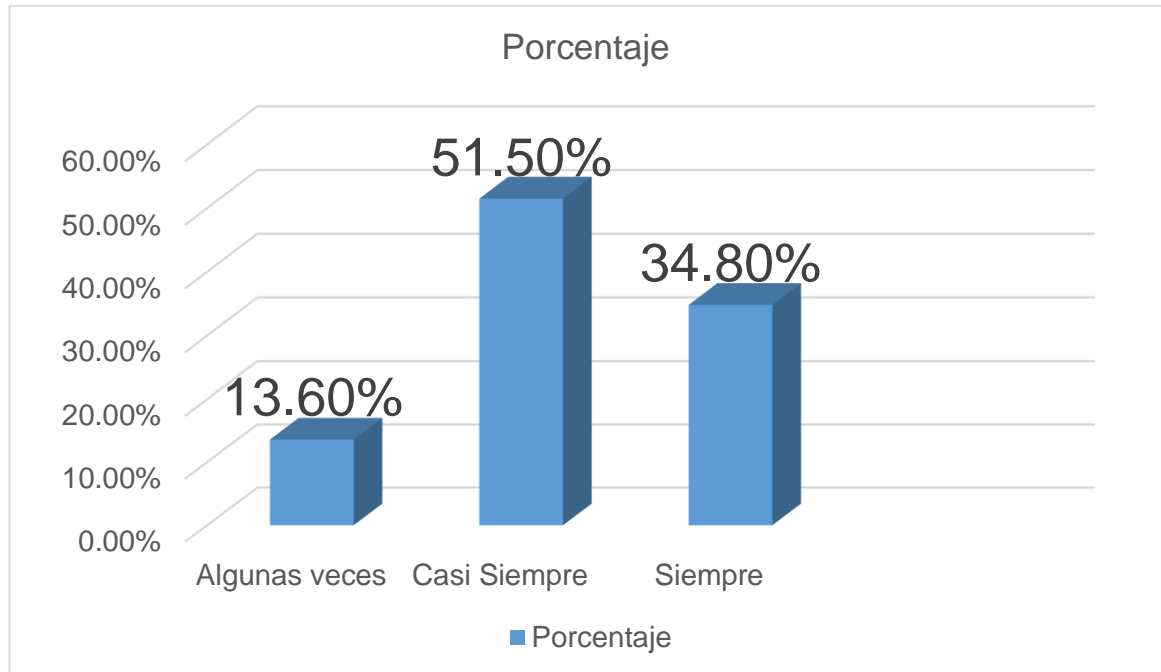
¿Cree Ud. que cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	9	13,6	13,6	13,6
casi siempre	34	51,5	51,5	65,2
siempre	23	34,8	34,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 25

¿Cree Ud. que cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 20 y figura 20, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 34.85% (23 sujetos) manifiestan que siempre cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes, así mismo, el 51.52% (34 sujetos) refieren que casi siempre cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes, y el 13.64% (9 sujetos) refieren que algunas veces cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes, finalmente no existen sujetos que manifiesten que casi nunca y nunca cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes. Por consiguiente, se concluye que el 86.36% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María cuentan con más personal suficiente en cada área agilizarían los procesos de los expedientes

Tabla 21

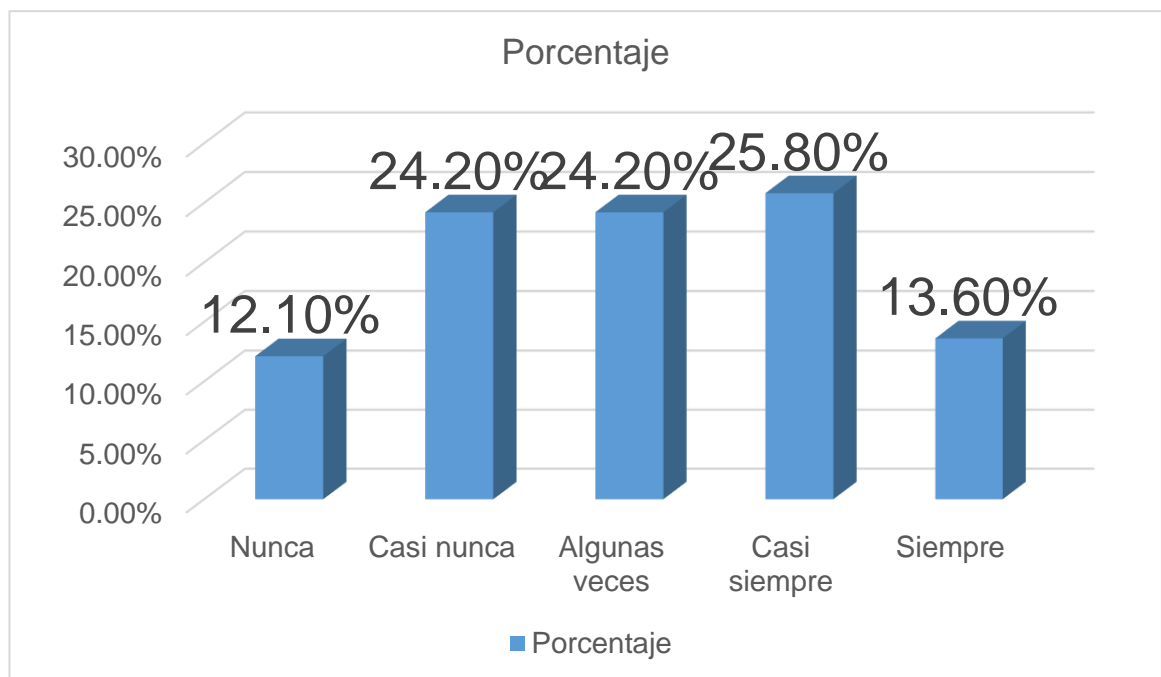
¿Los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	8	12,1	12,1	12,1
casi nunca	16	24,2	24,2	36,4
algunas veces	16	24,2	24,2	60,6
casi siempre	17	25,8	25,8	86,4
siempre	9	13,6	13,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 26

¿Los procesos que realiza la COM PNP-TM son adecuados para dar respuesta a las solicitudes?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 21 y figura 21, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 13.64% (9 sujetos) manifiestan que siempre

los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes, así mismo, el 25.76% (17 sujetos) refieren que casi siempre los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes, y el 24.24% (16 sujetos) refieren que algunas veces los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes, el 24.24% (16 sujetos) refieren que casi nunca los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes, el 12.12% (8 sujetos) refieren que nunca los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes. Por consiguiente, se concluye que el 74.24% de los procesos que realiza la comisaria PNP Tingo María son adecuados para dar respuestas a las solicitudes de manera irregular.

Tabla 22

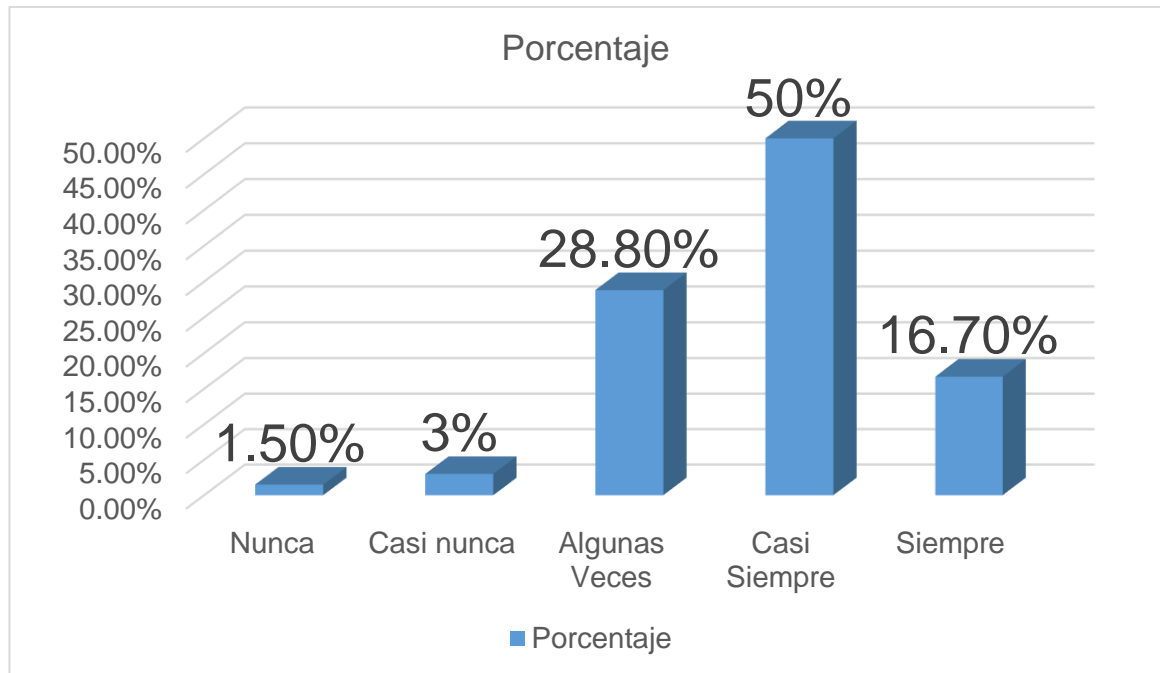
¿Hay cumplimiento de objetivos, misión y visión, en beneficio a los usuarios?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	1,5	1,5	1,5
casi nunca	2	3,0	3,0	4,5
algunas veces	19	28,8	28,8	33,3
casi siempre	33	50,0	50,0	83,3
siempre	11	16,7	16,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 27

¿Hay cumplimiento de objetivos, misión y visión, en beneficio a los usuarios?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 22 y figura 22, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 16.67% (11 sujetos) manifiestan que siempre hay cumplimiento de objetivos, misión, visión, en beneficio a los usuarios, así mismo, el 50% (30 sujetos) refieren que casi siempre hay cumplimiento de objetivos, misión, visión, en beneficio a los usuarios, y el 28.79% (19 sujetos) refieren que algunas veces hay cumplimiento de objetivos, misión, visión, en beneficio a los usuarios, el 03.03% (2 sujetos) refieren que casi nunca hay cumplimiento de objetivos, misión, visión, en beneficio a los usuarios, el 1.52% (1 sujetos) refieren que nunca hay cumplimiento de objetivos, misión, visión, en beneficio a los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 95.45% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María cumplen con el objetivo, misión, visión, en beneficio a los usuarios

Tabla 23

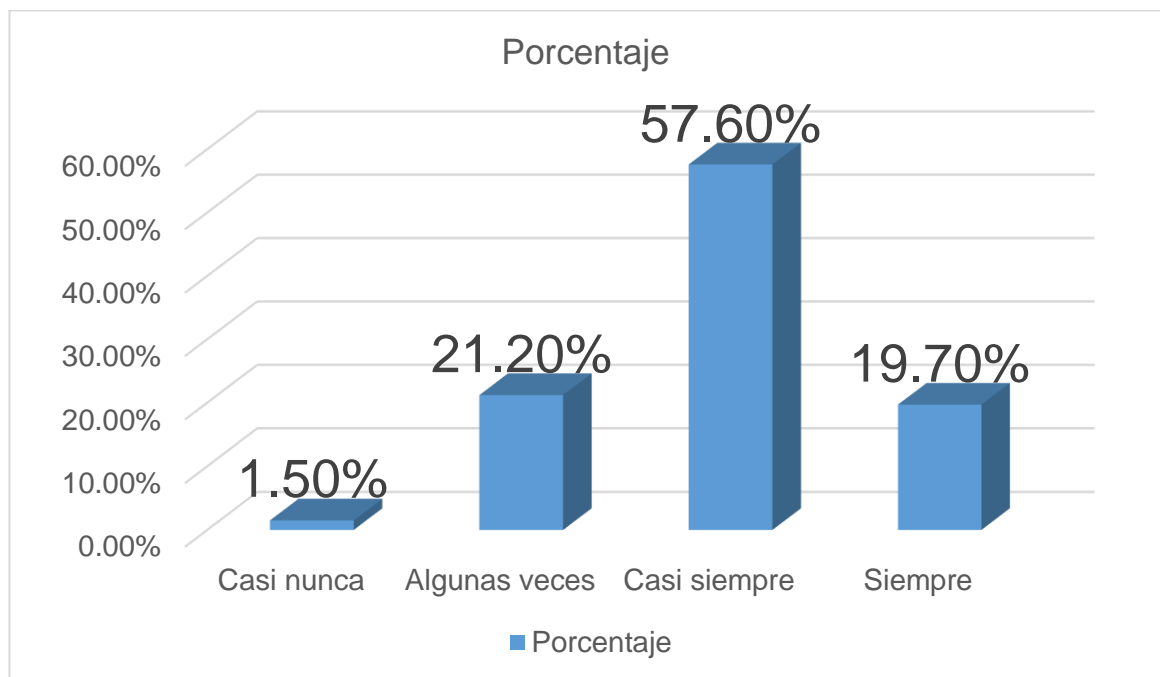
¿Hay corrupción e inmoralidad y actitudes atípicas que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional??

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	1	1,5	1,5	1,5
algunas veces	14	21,2	21,2	22,7
casi siempre	38	57,6	57,6	80,3
siempre	13	19,7	19,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 28

¿Hay corrupción e inmoralidad y actitudes atípicas que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional??



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 23 y figura 23, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaría PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 19.70% (13 sujetos) manifiestan que siempre hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional, así mismo, el 57.58% (38 sujetos) refieren que casi siempre

hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional, y el 21.21% (14 sujetos) refieren que algunas veces hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional, el 1.52% (1 sujetos) refieren que casi nunca hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional, finalmente no existen sujetos que manifiesten que nunca hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional. Por consiguiente, se concluye que el 98.48% de los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María consideran que hay corrupción e inmoralidad que no contribuyen al fortalecimiento y desarrollo institucional.

Tabla 24

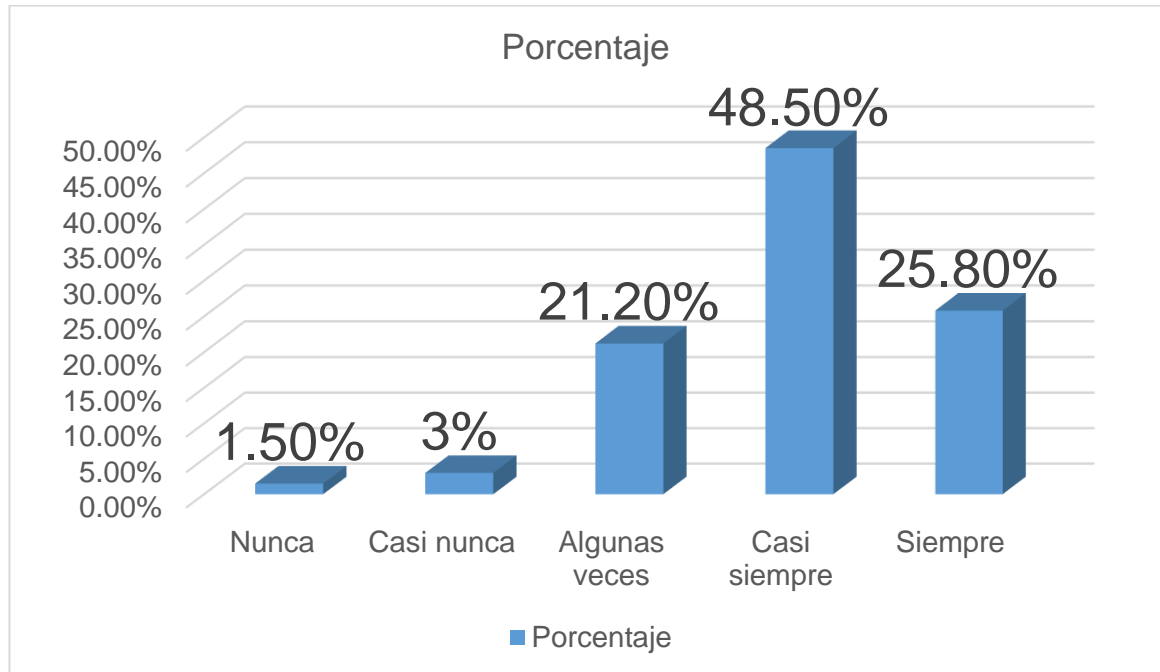
¿La COM PNP-TM cumple con las funciones de las necesidades, exigencias y retos del usuario?

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	1,5	1,5	1,5
casi nunca	2	3,0	3,0	4,5
algunas veces	14	21,2	21,2	25,8
casi siempre	32	48,5	48,5	74,2
siempre	17	25,8	25,8	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 25.

Figura 29

¿La COM PNP-TM cumple con las funciones de las necesidades, exigencias y retos del usuario?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se aprecia en la tabla 24 y figura 24, que de los 66 que realizaron las encuestas en la Comisaria PNP de Tingo María, en la variable Benchmarking y atención al usuario, el 25.80% (17 sujetos) manifiestan que siempre cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios, así mismo, el 48.50% (32 sujetos) refieren que casi siempre cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios, y el 21.20% (14 sujetos) refieren que algunas veces cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios, el 3% (2 sujetos) refieren que casi nunca cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios, el 1,50% (1 sujetos) refieren que casi nunca cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios, finalmente no existen sujetos que manifiesten que nunca cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios. Por consiguiente, se concluye que el 98.50% de

los efectivos que trabajan en la Comisaria PNP de Tingo María, consideran que cumplen con las funciones de las necesidades, exigencias y retos de los usuarios.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALES MATOS MARCELO DANTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "BENCHMARKING Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA COMISARÍA DE TINGO MARÍA, 2021", cuyo autor es ARANDIA ALFARO JUAN CARLOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALES MATOS MARCELO DANTE DNI: 08711426 ORCID 0000000343655990	Firmado digitalmente por: MDGONZALESG el 14- 01-2022 21:14:17

Código documento Trilce: TRI - 0252620