UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2015

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. MAGDA ROJAS OCHOA

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2016

02

008

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN: PRESIDENCIAL Nº 1580-2015-UNAM

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: DR. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE

PRIMER MIEMBRO: DR. JORGE JINCHUÑA HUALLPA

SEGUNDO MIEMBRO: MSC. FLORENCIA BEATRÍZ HERRERA CÓRDOUA

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

"COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2015"

ASESOR: MG. GENCIANA SERRUTO MEDINA

TESISTA: BACH. MAGDA ROJAS OCHOA

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

APROBADA POR UNANIMIDAD CON EL CALIFICATIVO DE: REGULAR OBTENIENDO LA NOTA DE: TRECE (13)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 30 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2015

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

08

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Liduvina por ser artífices en la culminación de mis estudios superiores y siempre estar a mi lado.

A mi hermana Olinda gracias por estar conmigo y apoyarme siempre.

AGRADECIMIENTOS

A la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, por brindarme las facilidades para poder desarrollar el presente trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional de Moquegua, por su gran aporte a la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo de Moquegua.

A todas las personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; entendiéndose la comunicación interpersonal, como el proceso de usar el lenguaje verbal así como indicadores no verbales y la atención al usuario, como el conjunto de actividades desarrollas por las organizaciones, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios.

Se trata de una investigación aplicada y obedece a un diseño transeccional correlacional de tipo no experimental, la muestra estuvo conformada por 95 trabajadores y usuarios en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; a los cuales se aplicó dos instrumentos, para la variable comunicación interpersonal, cuestionario de comunicación interpersonal y para la variable atención al usuario, cuestionario de atención al usuario.

De los 95 encuestados en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto se determinó que el 58,9% de los encuestados casi siempre hacen uso de una comunicación interpersonal en la sede central

de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 40% algunas veces y el 1.1% afirman que hacen uso siempre de una comunicación interpersonal. El 74,7% de los encuestados algunas veces reciben una buena atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 13,7% casi siempre y el 1.1% afirman que siempre reciben una buena atención.

Para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizó el estadístico Chi-Cuadrado (p-valor = 0.000), lo que muestra que existe evidencia estadística significativa para afirmar que la comunicación interpersonal se relaciona directamente con la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Finalmente con los resultados obtenidos podemos concluir que a mayor comunicación interpersonal entre trabajadores y usuarios, mejor es la atención al usuario.

PALABRAS CLAVE: *comunicación interpersonal, atención al usuario*

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between interpersonal communication and customer service at the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto understood interpersonal communication as the process of using verbal language and nonverbal indicators and customer service, and develop all activities by organizations, aimed at identifying the needs of users.

It is an applied research and follows a transactional correlational not experimental design, the sample consisted of 95 workers and users in the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto; to which two instruments, to varying interpersonal communication, interpersonal communication questionnaire and variable customer service, customer service questionnaire was applied.

Of the 95 respondents to the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto it was determined that 58.9 percent of respondents almost always make use of interpersonal communication at the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto, some 40 percent times and 1.1 percent say they always use interpersonal communication. 74.7 percent of

respondents sometimes receive good customer service at the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto, 13.7 percent almost always and 1.1 percent say they always receive good care.

Chi-square statistic (p-value = 0.000) was used to test the hypothesis of the research, which shows that there is statistically significant evidence to say that interpersonal communication is directly related to the customer service at the headquarters of the Provincial Town of Mariscal Nieto. Finally, with the results we can conclude that the greater interpersonal communication between workers and users, the better the customer service.

KEYWORDS: interpersonal communication, customer service

CONTENIDO

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN i
ABSTRACT v
ÍNDICE DE CUADROS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xi
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 7
1.2.1. Interrogante General 7
1.2.2. Interrogantes Secundarias 7
1.3. JUSTIFICACIÓN 8
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 12
1.4.1. Objetivos Generales 12
1.4.2. Objetivos Específicos 12
1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 13
1.5.1. Hipótesis General 13
1.5.2. Hipótesis Específica 13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 14
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 14
2.2. BASES TEÓRICAS 24
2.2.1. Comunicación Interpersonal 24
2.2.1.1. Dimensiones de la Comunicación Interpersonal 29
2.2.1.2. Estilos de Comunicación Interpersonal 32
2.2.1.3. Importancia de la Comunicación Interpersonal 36
2.2.1.4. Barreras de la comunicación 40

2.2.2. Atención al Usuario 42
2.2.2.1.El usuario, elemento vital de cualquier Organización 45
2.2.2.2.Dimensiones de la Atención al Usuario 46
2.2.2.3.Importancia de la atención al usuario 48
2.2.2.4.El usuario en la administración pública 50
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 53
CAPITULO III : MARCO METODOLÓGICO 56
3.1. TIPO Y DISEÑO 56
3.1.1.Tipo 56
3.1.2.Diseño 56
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 57
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 58
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 59
3.4.1.Población 59
3.4.2.Muestra 59
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 61
3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS 61
3.6.1.Fiabilidad de los instrumentos 61
3.6.2.Validez de los instrumentos 63
3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS 65
CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 66
4.1. Presentación y análisis de resultados 66
4.1.1.Análisis de resultados generales 66
4.2. Comprobación de hipótesis 82
4.2.1.Hipótesis general 82
4.2.2.Hipótesis específicas 85
CONCLUSIONES 91
RECOMENDACIONES 93
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 94
ANEXOS 100

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 Edad de los trabajadores o usuarios 66

Cuadro N° 02 Sexo de los trabajadores o usuarios..... 68

Cuadro N° 03 Condición de los trabajadores o usuarios..... 69

Cuadro N° 04 Dimensión 01: Lenguaje verbal u oral
de Comunicación Interpersonal..... 70

Cuadro N° 05 Dimensión 02: Lenguaje No verbal
de Comunicación Interpersonal..... 71

Cuadro N° 06 Comunicación Interpersonal..... 72

Cuadro N° 07 Dimensión 01: Fiabilidad
de Atención al Usuario..... 74

Cuadro N° 08 Dimensión 02: Capacidad de Respuesta
de Atención al Usuario..... 75

Cuadro N° 09 Dimensión 03: Seguridad
de Atención al Usuario..... 77

Cuadro N° 10 Dimensión 04: Empatía
de Atención al Usuario..... 78

Cuadro N° 11 Dimensión 05: Elementos Tangibles
de Atención al Usuario..... 79

Cuadro N° 12 Atención al Usuario..... 81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Edad de los trabajadores o usuarios 67
Gráfico N° 02 Sexo de los trabajadores o usuarios 68
Gráfico N° 03 Condición de los trabajadores o usuarios 69
Gráfico N° 04 Dimensión 01: Lenguaje verbal u oral
de Comunicación Interpersonal 70
Gráfico N° 05 Dimensión 02: Lenguaje No verbal
de Comunicación Interpersonal 71
Gráfico N° 06 Comunicación Interpersonal 73
Gráfico N° 07 Dimensión 01: Fiabilidad
de Atención al Usuario 74
Gráfico N° 08 Dimensión 02: Capacidad de Respuesta
de Atención al Usuario 76
Gráfico N° 09 Dimensión 03: Seguridad
de Atención al Usuario 77
Gráfico N° 10 Dimensión 04: Empatía
de Atención al Usuario 78
Gráfico N° 11 Dimensión 05: Elementos Tangibles
de Atención al Usuario 80
Gráfico N° 12 Atención al Usuario 81

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nace de la idea de estudiar la comunicación interpersonal y como éste se relaciona con la atención al usuario.

Para lograr el objetivo de la presente investigación a continuación se detalla su estructura:

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema, se desarrolla la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, justificación e importancia y formulación de objetivos e hipótesis.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se incluye todos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan esta investigación y el marco conceptual.

En el Capítulo III: Marco Metodológico, se describe el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos, métodos y técnicas para recolección y análisis de datos.

En el Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados, se presenta los resultados de la comunicación interpersonal y la atención al usuario, así como la contrastación de la hipótesis. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el acontecer mundial actual, la sociedad se encuentra en una constante transformación por influencia de la ciencia, la tecnología y sobre todo por el proceso de globalización; pero al mismo tiempo dicha sociedad, se torna acelerada y despersonalizada, pues el encuentro con otras personas y por extensión, el encuentro de uno mismo a través del otro, no es tarea fácil en estos tiempos; porque la capacidad de comunicación interpersonal se mide exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades; mas no por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas. (Marroquín y Villa ,1995). Pastor (2008) Corrobora tal deficiencia al afirmar que la presencia en este tiempo, del problema de la incomunicación humana, de la soledad del hombre moderno, de su aislamiento social, psíquico, cultural, étnico, geográfico,

lingüístico y hasta religioso o místico, es frecuente en las disertaciones en el mundo intelectual, quienes se preguntan si la persona humana puede abrirse verdaderamente a otros individuos, o si el ser humano es conciencia impenetrable para los demás.

La comunicación representa un proceso diario que realizan todos los seres humanos, tanto en las relaciones sociales como en las organizaciones; por lo tanto es indispensable para cualquier actividad. Los seres humanos han evolucionado debido a la capacidad que tienen para comunicarse y para relacionarse en su entorno y han generado una serie de códigos que pueden interpretar. En toda situación humana las personas interactúan y en las actividades laborales deben comunicarse con sus compañeros, de todo nivel, amigos, colegas y con todo el grupo de trabajo. Se recibe información, se solicita o se dan instrucciones y se organiza el trabajo en equipos porque existe la comunicación interpersonal.

Cada individuo dentro de la institución en la que se desempeña tiene la gran responsabilidad de comunicarse para hacerse copartícipe de la interacción entre los integrantes de cualquier organización, desde el subalterno hasta el nivel gerencial más alto. Así las habilidades comunicativas de los trabajadores deben estar correlacionadas con las actividades que se ejecuten.

Por lo cual la interacción comunicacional constituye la base para alcanzar un desempeño con eficacia y calidad de todo el personal que labora en determinada organización.

Según Chiavenato (2006), comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social". Se hace necesario ver la comunicación como un proceso de transmisión de mensajes, ideas, conceptos, normas que se establece entre las personas, dentro o fuera de las organizaciones, deben transmitir sus opiniones e inquietudes de una manera coherente y precisa que le permita a su receptor comprender el mensaje transmitido sin inconvenientes.

La comunicación interpersonal es una herramienta fundamental que no se puede pasar por alto en la actividad empresarial de todo tipo de organización actual. Es un proceso que debe gestionarse de manera estratégica hacia dentro y hacia fuera, contemplando todos los públicos que afecta y pueden afectar a la organización, especialmente los usuarios. La comunicación interpersonal debe ser coherente con la focalización estratégica de una organización, y servir como apoyo a la estructura corporativa y a todas las actividades que se realizan.

El papel del talento humano en las diferentes instituciones, es importante para el desarrollo de la misma, lógicamente dependiendo de una adecuada interacción y aprovechamiento de los recursos. Ya que el talento humano, es también actor clave, con capacidad de impulsar el desarrollo de ideas y trabajo en equipo, para el progreso de la institución. En este sentido, la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto como Órgano Local, fomenta el desarrollo integral y sostenible de la Provincia de Mariscal Nieto, enfrenta cada vez mayores demandas del servicio por parte de la colectividad, motivando un incremento en sus actividades, la comunicación interpersonal es un indicador a tener en consideración para el rendimiento laboral y atención a los usuarios de las áreas funcionales de la Municipalidad.

En este escenario, se ha realizado un análisis en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, donde se pudo apreciar innumerables problemas propios de una organización tan compleja y con tantas áreas de trabajo; sin embargo, un aspecto que llamó la atención fue el tema de la atención al usuario, dado que encontramos situaciones, como por ejemplo: surgen problemas con las personas debido a la falta de comunicación, ya que muchas veces no se escucha al solicitante y por ende existen diversas

barreras que impiden que se capte la información correcta, otra problemática que se presenta es que los usuarios se sienten insatisfechos por el servicio brindado por parte de la institución a través de sus empleados, ya que al momento de realizar trámites éstos pierden demasiado tiempo para recibir una respuesta del servicio que se ha solicitado.

El Plan de Desarrollo Concertado (2003-2021) de acuerdo al Eje estratégico institucional según la Organización Municipal describe lo siguiente: “La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, cuenta con una infraestructura moderna(pero insuficiente) para la atención al público usuario, con personal nombrado y también contratado en forma temporal, lo que condiciona en muchos casos la calidad del servicio que presta” también se hace mención la siguiente debilidad en la Organización “Escasa comunicación e integración entre la parte política, funcionarios y personal”. Así mismo dentro de sus estrategias está “Aprovechar el área disponible para generares espacios y mejorar la atención al usuario”.

Considerando lo antes mencionado la Comunicación Interpersonal en una organización, afecta en las labores administrativas, al no tener una adecuada motivación y compromiso,

el trabajo se realiza por obligación y no por empoderamiento e identificación con la Institución. Al tiempo que ve deteriorada la imagen corporativa de la Municipalidad, retrasándose en las obras prioritarias y necesarias de mejoramiento.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante General

¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015?

1.2.2. Interrogantes Secundarias

1. ¿De qué manera la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015?

2. ¿De qué manera la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El estudio se justifica científicamente porque contribuirá al desarrollo de las ciencias que estudian el comportamiento del ser humano en las organizaciones, la comunicación interpersonal como determinante para la buena atención al usuario, lo que permitirá una organización exitosa.

El estudio se justifica Teóricamente porque es importante para toda Institución Pública identificar el grado de calidad de servicios que brinda a los usuarios para así tomar las medidas correctivas, si fuera el caso y de esta manera se garantice la satisfacción de dichos usuarios.

Desde el punto de vista práctico la información que aportará la investigación se convertirá en una base de datos la cual puede ser aprovechada por la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto para la toma de decisiones y la mejor atención al usuario.

La comunicación es cada vez más importante en la gestión de todo tipo de Organización, en especial aquellas cuyo funcionamiento depende de la buena prestación del servicio ya que ofrecen productos intangibles que necesitan de valores agregados

para marcar la diferencia; en este tipo de organización más que en cualquier otra, es importante gestionar una comunicación interpersonal que garantice la interiorización de una cultura de servicio en todos los grupos de trabajo, a partir de la cual se construya la imagen de la organización.

El Municipio de Mariscal Nieto es una entidad autónoma, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades de la comunidad y brindar servicios básicos, buscando el progreso; es el organismo de mayor importancia por el cual se cristalizan todas las necesidades de la comunidad, frente a los nuevos retos que enfrenta la administración pública, en el desarrollo nacional y local, se hace imprescindible trabajar en equipo y con el compromiso de cada uno de los funcionarios, para el desarrollo del Municipio, para entregar servicios y obras de calidad.

Así mismo dentro de sus objetivos de acuerdo al Plan operativo Institucional (2015) está “Mejorar la infraestructura y la capacidad instalada de la institución para concentrar áreas de atención prioritaria al usuario” y “Fortalecer e institucionalizar la cultura de atención al usuario del personal administrativo de la institución”.

La adecuada comunicación interpersonal entre los trabajadores y usuarios en cada una de las áreas funcionales dentro de la Municipalidad son muy importantes, ya que ayuda al mejor desempeño y desenvolvimiento de labores diarias, para que las mismas no se tornen rutinarias y desmotivantes. No es posible el desarrollo humano individual, si permanecemos mental, social o físicamente aislados, por tanto no se podrá obtener buenos resultados.

Es preciso recordar que cada persona es diferente, y que esas diferencias es el producto de diversas culturas y ambientes familiares, que cada persona posee diferentes actitudes, habilidades, y hábitos cuando se convive con otra, pero al ser coordinadas se podrán obtener resultados positivos, ya que igualmente es importante saber escuchar, tanto como saber hablar.

Al existir comunicación de cualquier índole existen desacuerdos que en algunas ocasiones pueden superarse, pero hay otros que definitivamente impedirán que se dé una comunicación efectiva. La comunicación es un factor importantísimo que está involucrado en los conflictos, ya sea como causa o forma de solucionarlo.

Las diferentes posiciones y puntos de vista se evidencian al interior de las organizaciones y permiten identificar tanto las fallas en el manejo de los conflictos y los desacuerdos presentados dentro de ellas, como los errores que se comenten al no darle un manejo adecuado ante las situaciones que se presentan ya sean de oposición como de desacuerdo.

Las instituciones públicas tienen obligación de comunicarse con la sociedad y, por tanto, de producir mensajes específicos dirigidos a sus diferentes usuarios. En este sentido, una inadecuada información ocasiona que no haya el mejor funcionamiento de la administración, de modo que la eficacia de una institución acabará dependiendo de su política comunicativa entre sus funcionarios.

Se eligió la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, por ser una institución que pertenece al sector público y responde a una organización tan compleja que viene aplicando las acciones que corresponde a la modernización de la gestión pública, además que las investigaciones en este sector son escasas y es importante que se promueva este tipo de investigación.

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. Objetivos Generales

Determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

2. Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.5.2. Hipótesis Específica

1. Existe relación directa entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

2. Existe relación directa entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rufino (2012), en su investigación *"Comunicación Interpersonal en las Relaciones de Trabajo en una Empresa dedicada a la Construcción de líneas de alta tensión e Ingeniería Civil",* Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Entre los diferentes departamentos en los cuales está conformada la empresa, tanto en las oficinas administrativas como en el trabajo de campo, no se utiliza un proceso adecuado de la comunicación interpersonal que permita mejorar la reciprocidad entre jefes-empleados.

2. Los trabajadores tienen limitada relación entre los grupos, se observó que no existe trabajo en equipo, parece ser que la responsabilidad cae sobre los subalternos de cada cuadrilla de trabajo, siendo los jefes inmediatos los obligados a responder por los compromisos adquiridos en el desarrollo de cada proyecto.
3. En el eje temático de comunicación interpersonal, se evidenció que no existe un modelo diseñado previamente por expertos, es más una comunicación reactiva que se estructura sobre la base de las necesidades coyunturales y carece de una perspectiva de largo plazo, de integración y coordinación de todas las áreas de la organización.
4. El personal de IEG, S.A. no tiene clara la misión, visión, valores y objetivos de la organización, carecen de sentido de pertenencia, no participan de las actividades corporativas. En el sector empresarial, no proyectan una imagen positiva al público. Como organización se olvidan del posicionamiento de marca en la mente del consumidor.

Hernández (2009), en su investigación "Las Comunicaciones interpersonales como herramienta para sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la

escuela de ciencias de la comunicación- Escuela de Ciencias de la Comunicación-Universidad San Carlos de Guatemala”

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

1. La fuerza de una organización y/o institución está en el trabajo grupal, en la armonía, en el pensar igual, en un mismo sentir dejando las asperezas por un lado y de seguir hacia un triunfo determinado.
2. El personal docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación trabajan teniendo diferentes objetivos.
3. Debido a que no se da el trabajo grupal muchos desconocen a sus demás compañeros.
4. La información interna que se maneja en la institución académica no se da 100 por ciento como se desea.
5. Hay que tomar en cuenta de que la comunicación es fundamental en el desarrollo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que en este caso es el aspecto menos cuidado.
6. El trabajo sinergético es sumamente importante para el desarrollo humano, profesional e institucional.
7. Uno de los errores más comunes en el trabajo grupal es la escasa comunicación que se da entre los mismos profesionales.

8. El restarle importancia a las cosas mínimas, o a las aportaciones de cada docente es lo más desfavorable para el beneficio o el rendimiento académico internamente.
9. Los docentes deben de procurar que la relación entre ellos mismos sea más amplia y abierta, guardando la distancia que debe existir entre ambas partes para no crear confusiones y así mantener una buena relación, y de esa buna relación desarrollaran la sinergia grupal.
10. Debe existir empatía por parte de la Dirección y/o Director Académico a los docentes y viceversa.
11. Existen visiones del futuro incompatibles entre sí.
12. Hay falta de transparencia y de confianza.
13. No hay auto-evaluación periódica de funcionamiento.
14. Las decisiones son tomadas por unos pocos.

Florez y Plata (2008), en su investigación *"La Comunicación Interpersonal en la Fuerza de Ventas como Fuente de Ventaja Competitiva. Aplicación a seguros Bolívar S.A."*, Universidad Javeriana, Colombia

En el estudio se concluye que aunque la satisfacción de los clientes y empleados de Seguros Bolívar no es excelente,

tampoco es deficiente, es decir, que la Compañía se encuentra en el camino adecuado hacia el logro de sus metas y de los objetivos corporativos que hacen referencia a brindar satisfacción total a los clientes internos y externos. Sin embargo, es necesario seguir innovando día a día y aprender de los errores y debilidades para trabajar por eliminarlos; si se desarrollan nuevas capacitaciones constantemente, estando al tanto de las tendencias del mercado, y de las sugerencias y necesidades de sus públicos, es posible que se logre llegar a reinvertir la estructura organizacional, poniendo como centro de la estrategia de negocio a los clientes, contribuyendo a forjar lazos fuertes de lealtad.

Campos y Portillo (2010), en su investigación: *Modelo de Gestión Administrativa para Brindar una Mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua, departamento de San Miguel,* Universidad de el Salvador.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Concluyeron que los usuarios de la Alcaldía de Moncagua si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero

consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo. Esta carencia se debe fundamentalmente a que no hay calidad de servicio por parte de los empleados de la alcaldía Municipal de Moncagua ya que solo se encuentra reflejada en los empleados pero no se pone en práctica al momento que un usuario solicita su servicio. Es por eso que los usuarios de la municipalidad consideran que el recurso humano de la alcaldía de Moncagua debe ser capacitado constantemente para que esto les motive y puedan desempeñar mejor su trabajo siendo reconocido por parte de la municipalidad con una recompensa monetaria. Así mismo sean sancionados si llegan tarde a su trabajo con una sanción no monetaria, ya que los servicios que presta la municipalidad en las diferentes unidades no son bien evaluadas por los usuarios e incluso por el mismo personal. Los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal no son acordes a las necesidades de los usuarios por lo que la posición competitiva en que se ubica la institución no es buena comparada con otras instituciones de su misma naturaleza, por consiguiente el personal de la institución

considera que el ambiente laboral en sus puestos de trabajo no es el más adecuado.

Chang (2014), publicó la investigación*: Atención Al Cliente en Los Servicios de La Municipalidad de Malacatán San Marcos*, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al

   cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influencien en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos

tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

2. El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán,

   San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

3. Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al

usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular.

4. En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

García (2013), en su investigación: Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el período febrero-mayo 2013, Facultad de Medicina Humana. Universidad Ricardo Palma. Lima- Perú

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.24% del usuario externo atendido en el los diferentes servicios del Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos.

2. La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel de insatisfacción de 58.5%; siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción la deficiencia de medicamentos en farmacia.
3. La dimensión de Capacidad de Respuesta presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos 60.5%, viéndose reflejado el mayor disconfort de los usuarios al no recibir una atención rápida en el área de admisión.
4. Así mismo vemos que la dimensión de Seguridad como la dimensión de Empatía presentan un nivel de satisfacción mayor que las demás dimensiones (51.8% en ambos casos), observándose que en todas las preguntas que encierran éstas dimensiones se está en proceso de mejora. Resaltando que el respeto a su privacidad en el consultorio tiene un menor grupo de usuarios insatisfechos (36.46%) en relación a las demás preguntas.
5. La dimensión de aspectos Tangibles muestra un nivel de insatisfacción de 59.6%, viéndose que en el balance de las percepciones del usuario durante su visita al establecimiento en función de sus expectativas no son las adecuadas al evaluar si el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos cuenta con baños limpios para los pacientes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comunicación Interpersonal

La mayoría del tiempo que los individuos o seres humanos están despiertos lo pasan escuchando, hablando, leyendo o escribiendo. La mayoría de tales actividades tienen lugar en situaciones frente a frente o están directamente relacionadas con las comunicaciones interpersonales.

Millán (2012) considera que "la comunicación interpersonal tiene un carácter ateorético, es decir que ocurre, que acontece, aún sin que uno se proponga observar o ejecutar algún concepto abstracto proveniente de algún marco teórico concreto".

Kearney, Plax y De Fleur (2005) Indican que la “Comunicación Interpersonal es el proceso de usar el lenguaje, así como señales o indicadores no verbales, para enviar y recibir mensajes entre las personas cuya intención es despertar significados especiales”. Esto quiere decir, que abarca al lenguaje verbal, no verbal y el escuchar; pero se deduce que en ambos aspectos se requiere demostrar

acciones y actos sustentados en los principios de las relaciones interpersonales armónicas, por ello la comunicación interpersonal puede fortalecerse o debilitarse y que tiene como instrumento el lenguaje y la consecuente comprensión de significados.

Según Verderber y Verderber (2005), “la comunicación interpersonal es el proceso de crear, o compartir significados de una conversación informal, en una interacción grupal o al hablar en público”.

Robbins (2004), señala que es aquella entre dos o más personas en la cual las partes son tratadas como individuos y no como objetos.

Gabaldón (2003), escribió la comunicación interpersonal es un proceso vital, dinámico o inevitable entre individuos, que implica el intercambio de mensajes verbales y no verbales que influyen en las relaciones humanas, y que ocurre en un contexto histórico y social determinado.

López (2003), indica que la comunicación interpersonal “es formal o informal, donde se intercambian

diversos puntos de vista relacionados con el desempeño de roles formales de una organización".

Zaldívar (2003) plantea que "La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos". La personalidad es el escondrijo en que se haya la esencia de la comunicación. La comunicación es la base para la construcción de la personalidad.

Fernández (2002) indica que: la comunicación interpersonal es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. Esta verdad es bien sabida y tiene su fundamento en otra igualmente obvia: la comunicación es el proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aun en el primer escaño de su desarrollo y no existirían sociedad ni cultura. Probablemente la mera sobrevivencia de la especie no hubiera sido posible sin la aparición del lenguaje (verbal y no verbal, hablado y escrito).

Martínez de Velasco y Nosnik (1998), refieren: La comunicación interpersonal se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación.

Interiano (1995) agrega que la comunicación interpersonal es producto de la casualidad y otras producto de la necesidad de intercambiar palabras para realizar sus tareas cotidianas, es necesario una verdadera comunicación entre personas, que tengan la posibilidad de intercambiar sus roles de comunicadores y receptores, compartir un espacio físico y psicológico común.

Marroquín y Villa (1995) añaden que la comunicación es el proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de signos verbales y no

verbales, con la intención de influir en la conducta de otro. La conducta comunicativa, en consecuencia, exige dos polos dialécticamente implicados, que influyen no de una manera lineal, como erróneamente suele considerarse, sino a través de un proceso circular, puesto que el escuchar y hablar se ejercitan simultáneamente. Solo así podrá comprenderse la complejidad del proceso.

Expresan que la comunicación interpersonal no es solo una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual se realiza el individuo como ser humano. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida.

La comunicación interpersonal analiza los intercambios reales entre las personas particulares. No estudia problemas comunes, sino los que corresponden a cada uno. No se interesa en las actividades que el hombre hace solo, sino en las dirigidas a otras recibidas por individuos. Allí radica la gran diferencia con otras. La comunicación interpersonal tiene que buscar su objetivo primordial, directo y asequible.

La comunicación interpersonal analiza los intercambios reales entre las personas particulares. No estudia problemas comunes, sino los que corresponden a cada uno. No se interesa en las actividades que el hombre hace solo, sino en las dirigidas a otras recibidas por individuos. Allí radica la gran diferencia con otras. La comunicación interpersonal tiene que buscar su objetivo primordial, directo y asequible.

2.2.1.1. Dimensiones de la Comunicación Interpersonal

A. **Lenguaje verbal u oral.-** Conjunto de sonidos articulados con que el ser humano manifiesta lo que piensa o siente y se expresa mediante signos y palabras habladas. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias del lenguaje oral. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que se realiza la comunicamos con los demás. (Pastor, 2008, p. 390).

B. Lenguaje no verbal.- Es la comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras en donde intervienen los gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual, la comunicación de objetos tales como ropa, peinados entre otros aspectos. Juega un papel clave en la comunicación interpersonal (Pastor, 2008, p.400).

Lugo y Santil (2005), manifiestan al igual que los otros, que el lenguaje no verbal está formada por una serie de movimientos corporales, gestos y expresiones, maneras de dialogar etc.

La comunicación interpersonal positivas, vienen distribuidas en cinco sistemas de comunicación diferentes, pero a la vez con una gran relación entre sí. Estos aspectos son: la mirada, los gestos, las sonrisas, la postura y expresión corporal (kinesia); el tono, volumen, ritmo y pausas de la voz (paralingüística); el espacio en la relación comunicativa (proxémico), el tiempo empleado (cronémico); y el cuidado de la

imagen, como la vestimenta que se emplea o el modo de arreglarse el cabello (diacrítico).

Marroquín y Villa (1995), El lenguaje verbal se da a través de las palabras, estas no poseen significados en sí mismas sino que las personas le damos un significado específico, es decir que “es únicamente el ascenso establecido de un grupo humano el que determina la conexión entre vocablo y objeto”, lo cual significa que una misma palabra puede tener diferentes aceptaciones en un lugar y otro, dependiendo el contexto, lo que dificulta el entendimiento del mensaje en algunas ocasiones.

Por el contrario el lenguaje no verbal está constituido por signos, visuales, gestuales, auditivos, etc. que guardan una cierta relación o semejanza con el objeto que representa. Por esta razón, este lenguaje es mucho más universal, hasta el punto de que en muchas ocasiones es el único vehículo valido de

comunicación entre personas de distintas nacionalidades.

Sin embargo, estos dos tipos de lenguaje están conectados y se complementan uno al otro, y a pesar de las limitantes que pudiera tener el lenguaje verbal, se considera más efectivo en la comunicación de ideas y conceptos, mientras que el lenguaje no verbal se vincula más con nuestros sentimientos y con nuestras propias percepciones cerca de nosotros mismos.

2.2.1.2. Estilos de Comunicación Interpersonal

Según, Rodríguez (2006), se plantea que existen tres estilos de Comunicación Interpersonal: asertivo, agresivo y débil.

Primer estilo mencionado: Asertivo: “se basa en el concepto ético de que no es justo violar los propios derechos humanos ni el de los demás, como el derecho de ser tratado con dignidad y respeto”. Aunque existan diversidad de opiniones

siempre se podrá respetar y valorar lo que dice el otro.

Considerando a otro autor, Hofstadt (2005), establece que este estilo de comunicación interpersonal “supone la utilización de habilidades sociales y en consecuencia, la resolución de los problemas actuales y la prevención de los futuros” (p. 194).

Con este estilo siempre se podrán consensar opiniones y todos respetarán las ideas de los otros. Por otro lado, Hofstadt (2005), expresa lo siguiente:

“La persona que utiliza este estilo, presenta una postura corporal relajada, con gestos firmes y acompasados al discurso que utiliza. Establece contacto visual directo, pero no desafiante y presenta una expresión facial sonriente y amistosa. Su volumen es el adecuado con un tono firme, utilizando de forma correcta las pautas y silencios. Utiliza la escucha activa, atendiendo con esfuerzo físico y mental y se aproxima a su interlocutor sin invadir su espacio”. (p. 194)

Segundo estilo mencionado: Agresivo. En consideración a este estilo de comunicación interpersonal, Rodríguez (2006), nos dice que “es expresivo y auto estimulante, pero se aprovecha injustamente de otros” (p. 195). Lo que hace ver que este estilo no es idóneo para un gerente de ninguna organización.

Al analizar los aportes teóricos de Hofstadt (2005), se detallan las características de este estilo de comunicación interpersonal, quedando estructurada de la siguiente manera: postura corporal erguida y hacia adelante; movimientos en las manos bruscos y amenazantes, señala directamente; mirada directa sin interrupciones y procura que el otro la evite; expresión facial tensa, con el ceño fruncido; volumen de voz elevado con tono imperativo y velocidad rápida interrumpiendo a los demás cuando hablan; no practica la escucha activa; ignora a los demás invadiendo su espacio; traspasa los límites de la zona íntima de forma que resulta incómodo y amenazante.

La persona con un estilo de comunicación agresivo se caracteriza porque no sólo se preocupa

por defender a cualquier precio sus derechos, sino porque su forma de defenderlos normalmente, lleva aparejada la falta de respeto hacia los derechos de los demás, incluso cuando esto es absolutamente innecesario para defender los propios. El estilo de comunicación agresivo conlleva, como característica general, el hecho de que implica agresión, como su propio nombre indica, y también desprecio y dominio hacia los demás".

Tercer estilo mencionado: Pasivo, también conocido como no aseverativo, según el autor Rodríguez (2006), "se caracteriza por un comportamiento tímido y abnegado. La timidez es ineficaz, ya que concede a la otra persona una ventaja que no es justa" (p. 196). Para enfrentar una opinión diferente entre dos interlocutores no es apropiada la timidez.

Hofstadt (2005), considera que este no es un estilo adecuado, pues su presencia está asociada a la pérdida de oportunidades para la persona que lo utiliza en sus relaciones con los demás. Las características resaltantes en este estilo son las

siguientes: postura corporal retrasada o encogida; movimientos nerviosos de manos y pies; poco contacto visual directo, esquivando la mirada de los interlocutores; la cara y la cabeza se orientan hacia el suelo; volumen de la voz muy bajo, casi inaudible, con habla monótona y entrecortada, con silencios descontrolados y utilización de muletillas; esta persona escucha porque acata las instrucciones que recibe, pero no lo hace con disposición y tiende a alejarse físicamente de su interlocutor. Existen debilidades que no favorecen a un gerente, pero en el caso de las instituciones educativas es más delicado este estilo pasivo porque deteriora la uniformidad en el grupo. La persona que posee un estilo de comunicación inhibido vive preocupada por satisfacer a los demás y es incapaz de pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido.

2.2.1.3. Importancia de la Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal en las organizaciones, permite que exista entre sus

trabajadores la compenetración y el compromiso. Como asegura Robbins (2004) “es un proceso que abarca la transferencia y comprensión de significados”. El equipo puede establecer un clima agradable de trabajo con una comunicación clara, transparente y oportuna, pero al haber una comunicación interpersonal fallida en una organización se planificará incorrectamente, existirá negatividad y egoísmo en el grupo, los miembros estarán desmotivados y no serán perseverantes, los involucrados no se sienten parte del grupo, no se da la confianza mutua y los objetivos a cumplir no se presentan a la gerencia de la organización de una manera entendible.

Por su parte, Habermas (2000), a través de su teoría de acción comunicativa, realza la importancia de la comunicación interpersonal dentro de la práctica gerencial sosteniendo que la comunicación directa es la mejor herramienta que tienen los gerentes o líderes para hacer valer sus enunciados. Para el autor, los gerentes deben explicar sus verdades claramente logrando la existencia de una

simetría entre ellos y los participantes de la comunicación quienes en ese preciso momento asumen el rol de oyentes.

Aparicio, (2000) plantea que: La comunicación es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana y es provechosa en prácticamente todas las esferas de la actividad humana. Es crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas, nos ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender nuestros intereses, evitar malas interpretaciones.

La comunicación es importante en cualquier aspecto de la vida diaria, sin comunicación no se podrían expresar necesidades o satisfacciones ya que en cualquier situación que estemos viviendo tenemos que dar a conocer nuestras opiniones y sugerencias sobre lo requerido en algún momento o situación que estemos viviendo, así mismo entendemos que la comunicación es importante para hacer comprender a las demás personas

nuestros problemas o inquietudes con respecto a algún servicio que se solicite, así mismo cualquier queja que se tenga con respecto a una mala atención que se esté brindando.

Rojas (1999), destaca que las organizaciones utilizan gerencialmente a la comunicación en sus dimensiones interpersonales, grupales, corporativas y sociales", quedando así en evidencia que la comunicación es la esencia del proceso gerencial en las organizaciones actuales. Agrega el autor que "así como la empresa es el producto de su gerencia; la organización empresarial y su gerencia pueden ser concebidas como producto de la acción transformadora de la comunicación".

Afianzando la anterior premisa, De Loach (1998), afirma que "competir, mejorar, planear y aprender son actividades que afectan a todos los que participan en la vida de una empresa, una fábrica o un comercio. Su función y éxito requieren de información adquirida y comprendida colectivamente" (p. 43). El citado autor resalta la

importancia de un esfuerzo colectivo para lograr la información; por lo que afirma que “después de pensar y reflexionar, hay que abrir canales de comunicación y así compartir y legitimizar la experiencia personal al interior del sistema”.

2.2.1.4. Barreras de la comunicación

León Mejía (2005: p.36) añade que son todas las interferencias que impiden un libre flujo de mensajes entre el comunicador y un perceptor. Interferencias llamadas de distintas formas; pueden clasificarse según su entorno, estas son:

- **Barreras físicas:** deficiencias en el canal de transmisión del mensaje. Pueden ser de distinta índole, dependiendo de la naturaleza de la fuente o del canal que se utiliza en la transmisión del mensaje.
- **Barreras fisiológicas**: es el mal funcionamiento de los órganos de emisión y recepción. Órganos tales como la faringe, laringe, etc.

- **Barreras psicológicas**: problemas en la atención, filtros emotivos, la noción de pérdidas que se tengan en función de los mensajes recibidos. Esta pérdida se refiere no solo a las de carácter económico, sino también de carácter emocional.
- **Barreras semánticas:** entorpecimiento de la comunicación por la mala interpretación de la realidad (mala interpretación de gestos, signos visuales, etc.)
- **Barreras culturales:** se entiende por cultura la forma en que pensamos y actuamos, conocimientos que se heredan del grupo social al que se pertenece.
- **Barreras ambientales:** estas son las que nos rodean, puede ser incomodidad física, distracciones visuales, interrupciones y ruidos.
- **Barreras lingüísticas**: se mantiene en el uso distinto de una lengua y una cultura.

  Por otra parte, agrega Interiano (2002: p.34) que son ruidos que impiden el flujo de mensajes entre un comunicador y un perceptor. Estas interferencias son llamadas: barreras, ruidos,

interferencias, etc. No importa cómo se le denominen, es necesario señalar las posibles fuentes de las mismas. A continuación agrega dos barreras más:

- **Barreras verbales:** forma de hablar de las personas, o hablan muy rápido y explican bien las cosas, incluso se da entre dos profesionales de distinto interés.
- **Barreras interpersonales:** el efecto negativo en una comunicación mutua. Las más comunes son las suposiciones incorrectas y las percepciones distintas.

2.2.2. Atención al Usuario

Pérez (2007) señala que en es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros usuarios".

De la Parra (2006), afirma que la calidad se entiende por la acumulación de actos de servicios, es decir, la acumulación de experiencias satisfactorias repetidas. Es importante recordad que la gente no compara productos sino satisfacciones, no existe por lo tanto la calidad sin servicios, sin satisfacción plena para el usuarios.

Baez (2005) señala respecto a la calidad en la atención y en el servicio que: “La calidad en la atención y en el servicio al usuario, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre las personas, por las que se le denomina “habilidades personales” y las que se derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama “habilidades técnicas”.

García (2003) Todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no vincularse a un producto físico.

Colunga (1995) nos señala: “La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de

una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los usuarios, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos".

Colunga (1995) señala que es el conjunto de prestaciones de servicio que el usuario espera, además de un servicio básico, cuando el usuario entra en contacto con la Institución. Es la capacidad para atender lo que los usuarios necesitan y desean, para que puedan sentirse las personas más importantes.

Peel, (1993) sugiere que de hecho las actitudes positivas en el trato con el usuario, como el respeto a las personas, las sonrisas amables, la ayuda desinteresada al usuario van hacia un buen uso de este elemento.

Según Deming (1989) la calidad es: "Traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción al usuario; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

2.2.2.1. El usuario, elemento vital de cualquier Organización

Martínez (2007) El usuario es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier organización. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las organizaciones hacia la retención y fidelización del usuario, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el usuario.

a) Características de los usuarios.

- Son las personas más importantes para cualquier organización
- Un usuario no depende de usted, es usted quien depende del usuario.
- Un usuario no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo.

- No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación.
- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos
- Merecen el trato más amable y cortés
- Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser.

Se define el proceso de gestión de la atención al usuario como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

2.2.2.2. Dimensiones de la Atención al Usuario

Tras una investigación Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991) bajo el concepto de calidad percibida, desarrollaron un instrumento de medida

llamado SERVQUAL (palabra conjunta que se derivan de la palabra Service Quality) que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del usuario a partir de cinco categorías (producto de la correlación las diez dimensiones que identificaron para medir la calidad del servicio):

El SERVQUAL, además, contiene escalas formadas por un conjunto de declaraciones que se agrupan en cinco dimensiones, cada una de las cuales se identifica con diferentes aspectos relativos a la prestación de un servicio. Las dimensiones de la calidad utilizadas en el SERVQUAL - resultantes de un estudio cualitativo a partir de la implementación de la técnica del focus group- son las cinco siguientes: fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta:

Fiabilidad o Confiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad: son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: El cuidado de una buena relación, que puede reflejarse en la atención individualizada proporcionada al usuario.

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, aparatos tecnológicos, personal y materiales de comunicación.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la organización como del valor que cada una implica para el usuario, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas.

2.2.2.3. Importancia de la atención al usuario

Casas (2007) menciona que la organización deberá darle un papel preponderante al usuario,

mediante el conocimiento y satisfacción de sus expectativas, antes, durante y después de haber entregado sus productos y servicios.

Las opiniones que el usuario percibe y califica de excelente, son la mejor publicidad para una organización, pero ello aplicado en una institución pública lo que se genera es la imagen, confiabilidad, seguridad y participación ciudadana, tanto en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, como en el derecho de exigir los beneficios que representa.

Para una institución pública, como la municipalidad según su origen legal y constitutivo, persigue el bien común y el desarrollo de la persona; como es una institución estatal en la cual se delega la responsabilidad de administrar los recursos públicos, es inherente que la atención al usuario es un factor decisivo e importante para el cumplimiento de las funciones por la cual fue creada.

2.2.2.4. El usuario en la administración pública

La temática del usuario en la Administración Pública es controversial. A diferencia de lo que sucede en el mundo de las empresas, la definición del usuario de la Administración es un tema complejo. De hecho, no existe acuerdo respecto de su denominación. En la literatura es posible observar el uso de conceptos tales como “cliente”, “consumidor”, “comprador”, “usuario”, “ciudadano” y algunas voces anglosajonas de difícil traducción tales como “stakeholder” y “taxpayer” (Alford 2002).

No obstante a lo anterior, el enfoque del usuario en la gestión pública ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en el ámbito de la administración pública (Barzelay 1998) y uno de los principales ejes orientadores de procesos de reforma y modernización aplicados por distintos países (Osborne y Gaebler 1995). Uno de los principales desarrollos de este enfoque del usuario, asimila el modelo del consumidor que interactúa con las empresas a través de mercados mediante precios (Smith y Hunstsman 1997; Kelly 2005).

En este modelo la capacidad de satisfacer a los clientes o consumidores es uno de los bloques genéricos de formación de la ventaja competitiva (Hill y Jones 1999: 108). Es un factor genérico en el sentido que representa una forma básica de reducción de costos y/o de logro de diferenciación que cualquier empresa puede adoptar, independiente de su industria o de los productos y servicios que ofrezca. Según Rayport y Jaworski (2004: 57) las interacciones con los clientes son para muchas empresas la única frontera restante de ventaja competitiva.

En el sector público, la capacidad de satisfacer al usuario presenta diferencias importantes. Moore (1998) señala que el énfasis en los usuarios del sector público presenta el problema de la identificación. Obviamente, los usuarios de los organismos públicos son los ciudadanos.

Para Osborne y Plastrik (1998: 226) el enfoque en el usuario puede transformarse en una adecuada

estrategia para reducir la burocracia. “Cuando los organismos públicos pasan a ser responsables ante sus clientes, su conducta cambia. Se trata de una eficaz herramienta de cambio”.

En la actualidad las organizaciones se vinculan con sus clientes o usuarios a través de varias formas y medios. Por medio de puntos de contacto humanos, en forma presencial, mediante puntos de contactos automatizados, como máquinas expendedoras, o mediante medios virtuales como sitios web. Todas estas dimensiones se denominan interfaces de relaciones con los clientes o usuarios. Rayport y Jaworski (2004: 58) señalan que “una interfaz de servicio es cualquier espacio donde una empresa busca gestionar una relación con un cliente, sea a través de personas, tecnología o una combinación de ambas”

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Administración Pública**

   Aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones.

2. **Áreas Funcionales**

   Son las diversas actividades más importantes de una organización que actúan en forma integrada ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas.

3. **Atención al Usuario**

   Es el conjunto de actividades desarrollas por las organizaciones, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios.

4. **Comunicación Interpersonal**

   Relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad con la finalidad de influir en el estado de las cosas.

5. **Directivo Público**

   Es el servidor civil que desarrolla funciones relativas a la organización, dirección o toma decisiones de un órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial.

6. **Equipo de Trabajo**

   Es un conjunto de personas altamente organizadas y orientadas hacia la consecución de una tarea común. Lo compone un número reducido de personas que adoptan e intercambian roles y funciones con flexibilidad de acuerdo con normas preestablecidas y que disponen de habilidades para manejar sus relaciones con otras personas en un clima de mutuo respeto y confianza.

7. **Funcionario Público**

   Es toda persona que realice funciones esenciales y específicas propias de la Administración pública.

8. **Grupo de Trabajo**

   La congregación de dos o más personas que interactúan interdependientemente y de manera uniforme en pro del cumplimiento de metas comunes.

9. **Municipalidad Provincial**

Es una entidad pública con personería jurídica de derecho público con autonomía económica y administrativa en asuntos de su competencia.

10. **Usuario**

Es la persona que adquiere de forma voluntaria servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO

3.1.1. Tipo

Se trata de una investigación aplicada. Según Carrasco (2005), la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

3.1.2. Diseño

El diseño de investigación es de tipo no experimental y obedece a un diseño transeccional o transversal, según Hernández, R; Fernández C., y Baptista, P. (2010), en este diseño de investigación se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pertenece al nivel correlacional porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE Comunicación Interpersonal	Es una comunicación bidireccional en el cual se realiza un proceso de intercambio de información, ideas, sentimientos, pensamientos, ideologías y necesidades, entre personas o grupos. Rizo (2006)	Lenguaje Verbal	▪ Expresión oral ▪ Capacidad auditiva ▪ Capacidad Lingüística	1,2,3,4,5,6,7,8,9 ,10,11
		Lenguaje no Verbal	▪ Expresión corporal ▪ Expresión Facial	12,13,14,15,16, 17,18,19,20,21, 22

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE Atención al Usuario	Todas aquellas actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Bravo (2014)	Fiabilidad	▪ Cumplimiento del servicio.	1,2,3
		Capacidad de respuesta / sensibilidad	▪ La voluntad de ayudar a los Usuarios. ▪ Proveer una pronta respuesta.	4,5,6,7
		Seguridad	▪ Conocimiento, disposición de información. ▪ Generación de confianza.	8,9,10,11
		Empatía	▪ Diálogo ▪ Predisposición ▪ Comunicación	12,13,14,15
		Elementos tangibles	▪ La apariencia física de los elementos tangibles.	16,17,18,19,20

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población de estudio está compuesta por 159 trabajadores de acuerdo a la información brindada por la Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social y 700 usuarios en promedio por mes según el Libro de Registro de Mesa de Partes de la Sede Central la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

3.4.2. Muestra

Para la presente investigación se utilizara el muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional, con un nivel de significancia del 5% y un error de muestreo del 5% de la media estratificada. Para el cálculo del tamaño de muestra se tomó una muestra piloto de 18 personas:

Tamaño de muestra

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Dónde:

$\boldsymbol{n}$ = Muestra

$\boldsymbol{n_0}$ = Tamaño de muestra

$\boldsymbol{N}$ = Población Total

$$n_0 = \frac{1}{V}\sum W_h S_h^2$$

$$V = \left(\frac{\mathrm{E}}{\mathrm{Z}}\right)^2 = \left(\frac{1.59}{1.96}\right)^2 = 0.6570$$

$$n_0 = \frac{1}{0.6570}[0.1851(163) + 0.8149(48.64)]$$

$$n_0 = \mathbf{106.26}$$

Dónde:

W_h**=** Proporción de elementos de cada estrato

S_h^2 **=** Varianza poblacional en cada estrato

$$\boldsymbol{n} = \frac{106.26}{1+\frac{106.26}{859}} = \mathbf{95}$$ Trabajadores y usuarios

Para la distribución de la muestra en los estratos se procedió de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN	**POBLACIÓN**	**PESOS**	**MUESTRA**
Trabajadores	159	159/859=0.19	0.19*95=18
Usuarios	700	700/859=0.81	0.81*95=77
Total	**859**		

Por lo tanto la muestra queda conformada de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN	**MUESTRA**
Trabajadores	18
Usuarios	77
Total	**95**

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la variable comunicación interpersonal se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario de comunicación interpersonal, para la variable atención al usuario se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento cuestionario de atención al usuario.

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó un cuestionario de criterios.

3.6.1. Fiabilidad de los instrumentos

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice deconfiabilidad de Cronbach (α), que se determina con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2}\right]$$

Dónde:

k: Número de reactivos en la escala

S_r^2: Varianza de cada reactivo

S_i^2: Varianza del instrumento

a. Instrumento: Cuestionario de comunicación interpersonal

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiablidad es alto (α=0.768), esto implica que el instrumento: Cuestionario de comunicación interpersonal es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	18

b. Instrumento: Cuestionario de atención al usuario

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiablidad es alto (α=0.908), esto implica que el instrumento: Cuestionario de atención al usuario es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

3.6.2. Validez de los instrumentos

a. Instrumento: Cuestionario de comunicación interpersonal

Para la validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo N° 03), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 87,2% y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla de Validación de los Instrumentos Validados por Expertos

Instrumento: Cuestionario de comunicación interpersonal

N° de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS								
	1	2	3	4	5	6	7	∑	%
1	95	95	85	70	65	95	95	600	85.71
2	95	95	90	75	70	95	95	615	87.86
3	90	95	90	85	75	95	95	625	89.29
4	95	95	90	90	70	95	95	630	90.00
5	95	95	85	90	75	95	95	630	90.00
6	95	95	90	90	75	95	95	635	90.71
7	95	95	85	85	75	95	95	625	89.29
8	90	95	90	90	75	95	95	630	90.00
9	95	95	95	80	75	95	95	630	90.00
10	95	95	100	85	75	95	95	640	91.43
							TOTAL		894.29

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{894.29}{10} = 89.4\ \%$$

b. Instrumento: Cuestionario de atención al usuario

Para la validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo N° 03), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 87,6% y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla de Validación de los Instrumentos Validados por Expertos

Instrumento: Cuestionario de atención al usuario

N° de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS								
	1	2	3	4	5	6	7	∑	%
1	95	95	90	70	75	95	95	615	87.86
2	95	95	90	75	70	95	95	615	87.86
3	90	95	85	80	70	95	95	610	87.14
4	95	95	90	85	75	95	95	630	90.00
5	95	95	90	90	75	95	95	635	90.71
6	95	95	95	90	70	95	95	635	90.71
7	95	95	90	80	75	95	95	625	89.29
8	90	95	95	85	75	95	95	630	90.00
9	95	95	95	90	75	95	95	640	91.43
10	95	95	100	90	75	95	95	645	92.14
								TOTAL	897.14

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{\mathbf{897.14}}{\mathbf{10}} = \mathbf{89.71}\ \%$$

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En la presente investigación se utilizó los siguientes estadísticos:

- Para la presentación de los resultados de la presente investigación se utilizaron las tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos de barras y sectores
- Para probar las hipótesis de la investigación se utilizó la prueba de hipótesis de independencia Chi-Cuadrada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Análisis de resultados generales

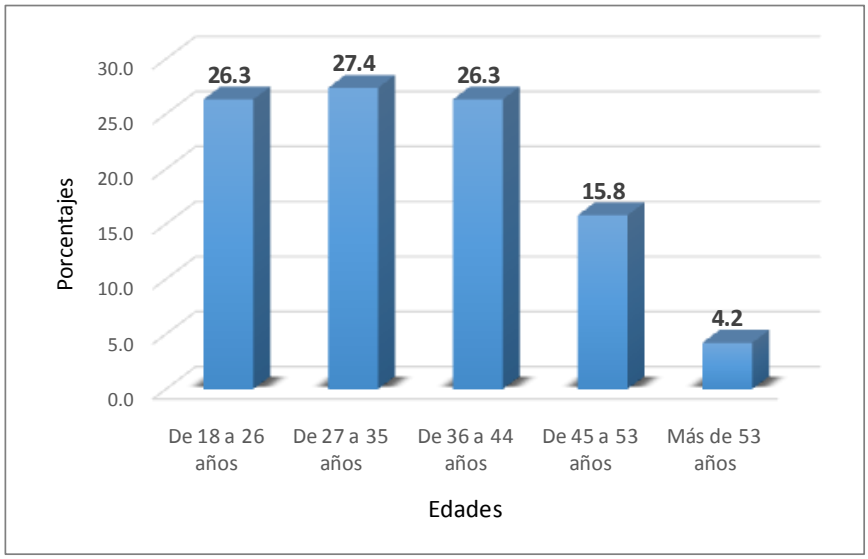
A continuación se analiza y describe la edad de los trabajadores o usuarios:

Cuadro N° 01
Edad de los trabajadores o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 18 a 26 años	25	26.3	26.3
De 27 a 35 años	26	27.4	53.7
De 36 a 44 años	25	26.3	80.0
De 45 a 53 años	15	15.8	95.8
Más de 53 años	4	4.2	100.0
Total	95	100.0	

Fuente: Cuestionarios. Elaboración Propia

Gráfico N° 01
Edad de los trabajadores o usuarios



Fuente: Cuadro N° 01. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

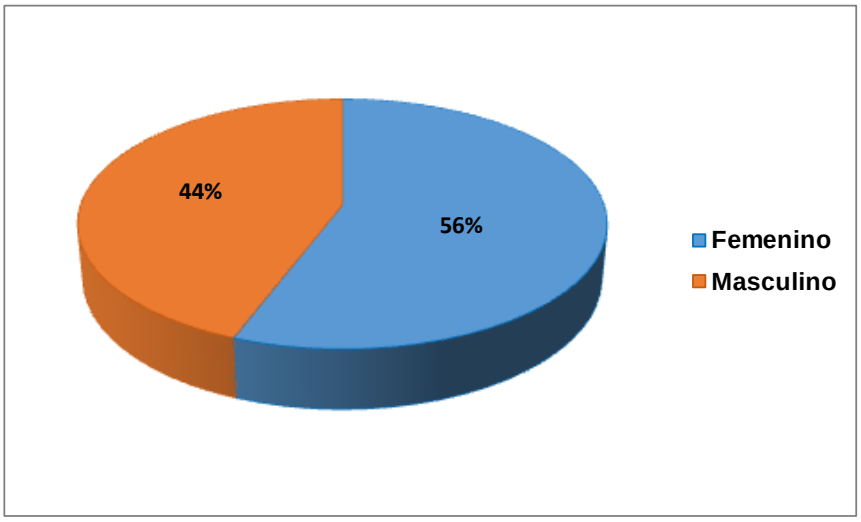
Según el cuadro N° 01 y gráfico N° 01, observamos que el 26,3% de los encuestados tienen edades comprendidas entre 18 y 26 años, el 27,4% edades comprendidas entre 27 y 35 años, el 26,3% edades entre 36 y 44 años, el 15,8% de los encuestados tiene edades entre 45 y 53 años y el 4,2% de las personas encuestadas son mayores a 53 años.

Cuadro N° 02
Sexo de los trabajadores o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	53	55.8
Masculino	42	44.2
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionarios. Elaboración Propia

Gráfico N° 02
Sexo de los trabajadores o usuarios



Fuente: Cuadro N° 02. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

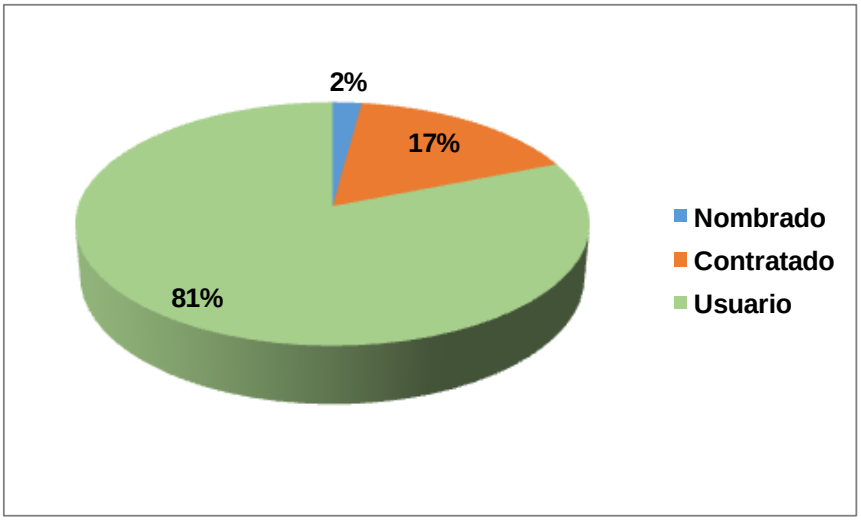
Según el cuadro N° 02 y gráfico N° 02, observamos que de los encuestados en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto para la presente investigación el 56% de las personas entrevistadas son del sexo femenino y el 44% de las personas entrevistadas son del sexo masculino.

Cuadro N° 03
Condición de los trabajadores o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	2	2.1
Contratado	16	16.8
Usuario	77	81.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionarios. Elaboración Propia

Gráfico N° 03
Condición de los trabajadores o usuarios



Fuente: Cuadro N° 03. Elaboración Propia

Análisis e interpretación.

El Cuadro N° 03 y Gráfico N° 03, muestran los resultados obtenidos de la condición de los encuestados en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; por lo que observamos que el 81% de los encuestados se encuentran en la condición de usuario, mientras que el 17% de ellos están en la condición de trabajadores contratados y el 2% están en la condición de nombrados.

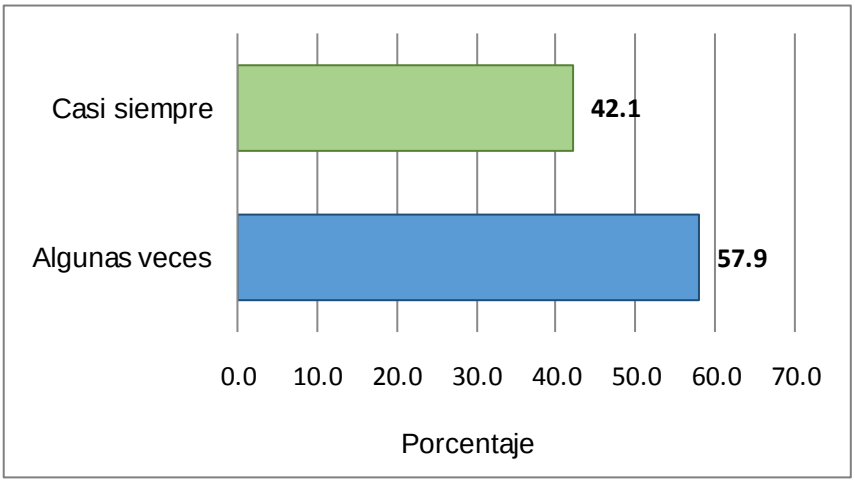
4.1.2. Análisis de la variable comunicación interpersonal

Cuadro N° 04
Dimensión 01: Lenguaje verbal u oral de Comunicación Interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	55	57.9
Casi siempre	40	42.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 04
Dimensión 01: Lenguaje verbal u oral de Comunicación Interpersonal



Fuente: Cuadro N° 04. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En cuanto a la dimensión lenguaje verbal, de la variable comunicación interpersonal, el Cuadro N° 04 y Gráfico N° 04, muestran que el 57,9% de los encuestados manifiestan que algunas veces hacen uso del lenguaje verbal, el 42,1% casi siempre. Podemos afirmar que los trabajadores y usuarios en

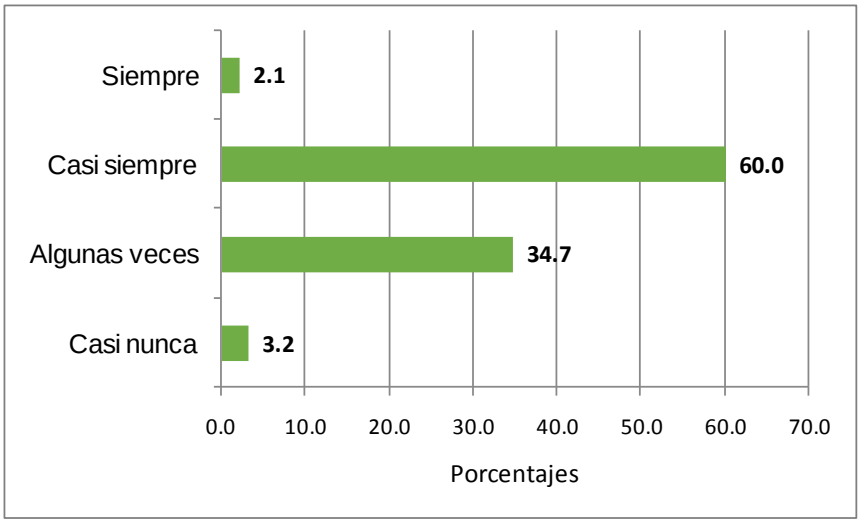
la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, algunas veces hacen uso de un lenguaje articulado, utilizando la expresión oral, capacidad auditiva y capacidad lingüística.

Cuadro N° 05
Dimensión 02: Lenguaje No verbal de Comunicación Interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	3.2
Algunas veces	33	34.7
Casi siempre	57	60.0
Siempre	2	2.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario.Elaboración Propia

Gráfico N° 05
Dimensión 02: Lenguaje No verbal de Comunicación Interpersonal



Fuente: Cuadro N° 05. Elaboración Propia

Análisis e interpretación.

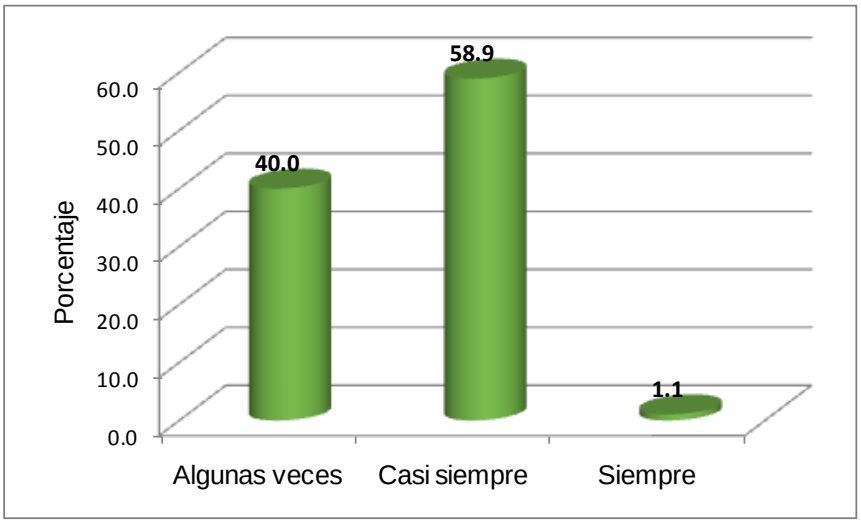
Como se puede apreciar en el Cuadro N° 05 y Gráfico N° 05, el 60% de los encuestados indican que casi siempre los usuarios o trabajadores de la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto hacen uso del lenguaje no verbal, el 34,7% algunas veces, el 3,2% casi nunca y el 2.1% siempre. Podemos afirmar que los trabajadores y usuarios en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, casi siempre para comunicarse hacen uso la expresión corporal y expresión facial.

Cuadro N° 06
Comunicación Interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	38	40.0
Casi siempre	56	58.9
Siempre	1	1.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 06
Comunicación Interpersonal



Fuente: Cuadro N° 06. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 06 y Gráfico N° 06, el 58,9% de los encuestados casi siempre hacen uso de una comunicación interpersonal en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 40% algunas veces y el 1.1% siempre. Se puede afirmar que los trabajadores y usuarios en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto dentro del desarrollo de su interacción ponen en práctica las 02 dimensiones de la comunicación interpersonal, de los gráficos mostrados anteriormente se concluye que los trabajadores y usuarios en primer lugar hacen uso de un lenguaje no verbal y en segundo lugar de un

lenguaje verbal, lo que permite que puedan tener una comunicación adecuada.

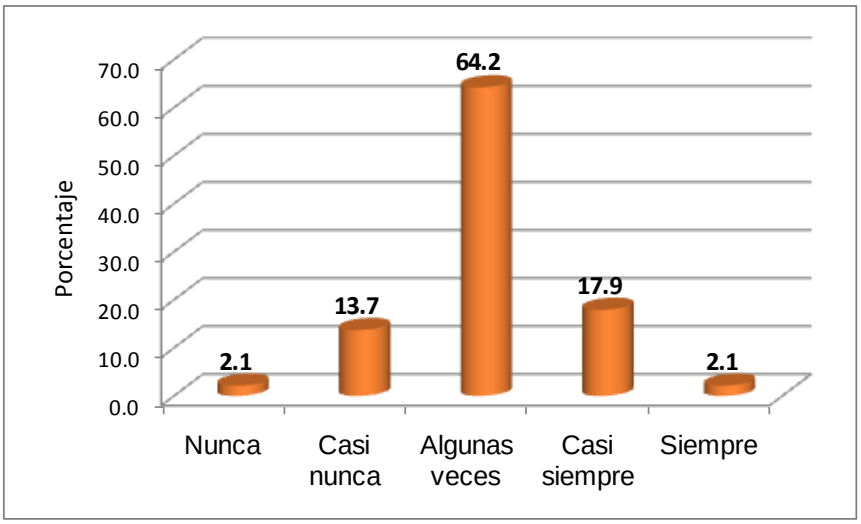
4.1.3. Análisis de la variable atención al usuario

Cuadro N° 07
Dimensión 01: Fiabilidad de Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.1
Casi nunca	13	13.7
Algunas veces	61	64.2
Casi siempre	17	17.9
Siempre	2	2.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 07
Dimensión 01: Fiabilidad de Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 07. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En la dimensión fiabilidad de la atención al usuario, se puede apreciar en el Cuadro N° 07 y Gráfico N° 07, que el 64.2% de los encuestados alguna veces sienten fiabilidad en la atención que se brinda al usuarios, el 17,9 % casi siempre y 2,1% siempre. Es decir que los encuestados sienten confianza en el cumplimiento del servicio que se le brinda al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

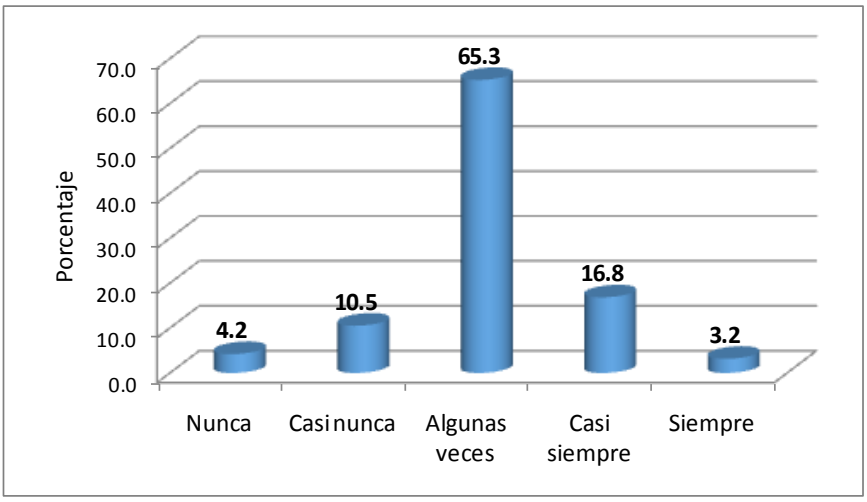
El 13,7% de los encuestados casi nunca sienten fiabilidad en la atención y el 2.1% nunca. Es decir que tienen un débil sentimiento de confianza en la atención en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Cuadro N° 08
Dimensión 02: Capacidad de Respuesta de Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4.2
Casi nunca	10	10.5
Algunas veces	62	65.3
Casi siempre	16	16.8
Siempre	3	3.2
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 08
Dimensión 02: Capacidad de Respuesta de Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 08. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 08 y Gráfico N° 08, se puede apreciar que el 65,3% de los encuestados sienten que algunas veces existe capacidad de respuesta en la atención al usuario, el 16,8% casi siempre y 3,2% siempre, Es decir que los encuestados sienten una buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveer una pronta respuesta en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

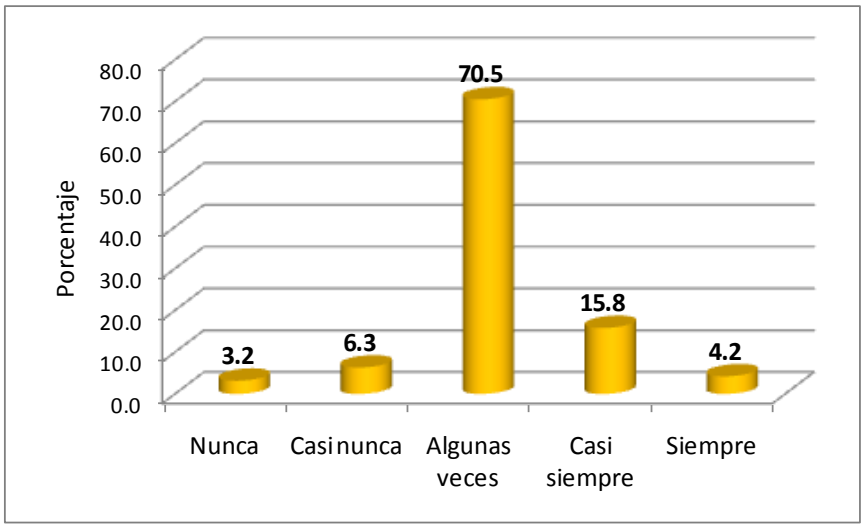
El 10,5% de los encuestados casi nunca sienten que existe capacidad de respuesta en la atención al usuario, el 4,2% nunca. Es decir, que los usuarios perciben una débil capacidad de respuesta en la atención en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Cuadro N° 09
Dimensión 03: Seguridad de Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.2
Casi nunca	6	6.3
Algunas veces	67	70.5
Casi siempre	15	15.8
Siempre	4	4.2
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 09
Dimensión 03: Seguridad de Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 09. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 09 y Gráfico N° 09, se puede apreciar que el 70,5% de los encuestados sienten que algunas veces existe seguridad en la atención al usuario, el 15.8 % casi siempre y 4.2% siempre, Es decir que los encuestados manifiestan que existe conocimiento, disposición de información y generación

de confianza en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

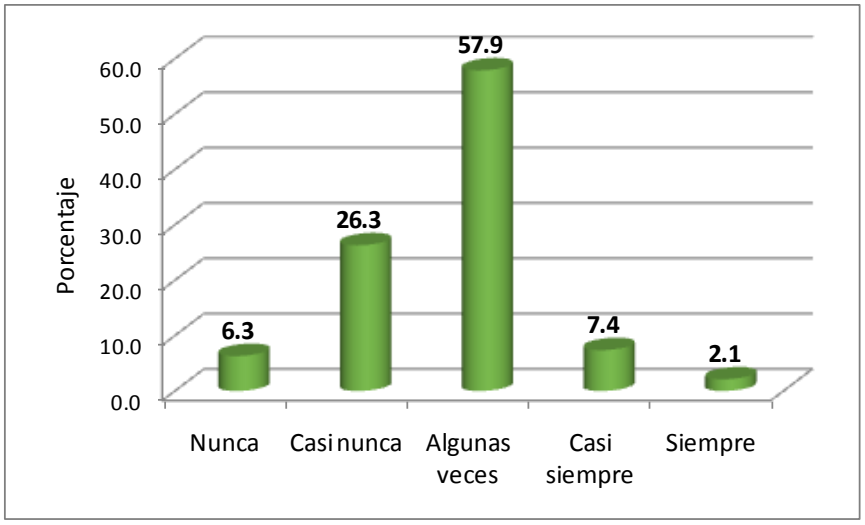
El 6,3% de los encuestados siente que casi nunca existe seguridad en la atención al usuario, el 3,2% nunca. Es decir, que los usuarios perciben una débil seguridad en la atención en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Cuadro N° 10
Dimensión 04: Empatía de Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6.3
Casi nunca	25	26.3
Algunas veces	55	57.9
Casi siempre	7	7.4
Siempre	2	2.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 10
Dimensión 04: Empatía de Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 10. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10, se puede apreciar que el 57,9% de los encuestados sienten que algunas veces existe empatía en la atención al usuario, el 7,4 % que casi siempre y 2,1% siempre. Es decir que los encuestados manifiestan que existe diálogo, predisposición y comunicación en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto

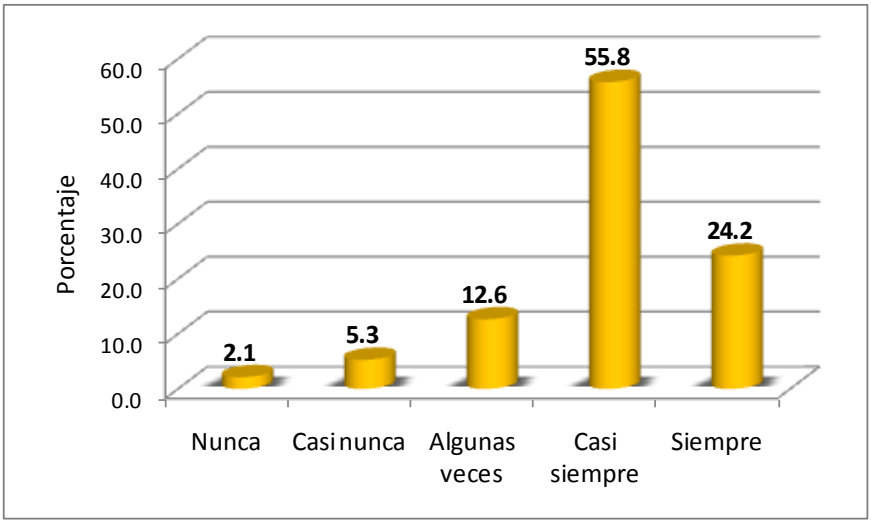
El 26,3% de los encuestados sienten que casi nunca existe empatía en la atención al usuario, el 6,3% nunca. Es decir, que los usuarios perciben una débil empatía en la atención en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Cuadro N° 11
Dimensión 05: Elementos Tangibles de Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.1
Casi nunca	5	5.3
Algunas veces	12	12.6
Casi siempre	53	55.8
Siempre	23	24.2
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 11
Dimensión 05: Elementos Tangibles de Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 11. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 11 y Gráfico N° 11, se puede apreciar que el 55,8% de los encuestados sienten que casi siempre existe elementos tangibles en la atención al usuario, el 24,2% siempre y el 12,6% algunas veces. Es decir, que los usuarios perciben una adecuada apariencia física en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

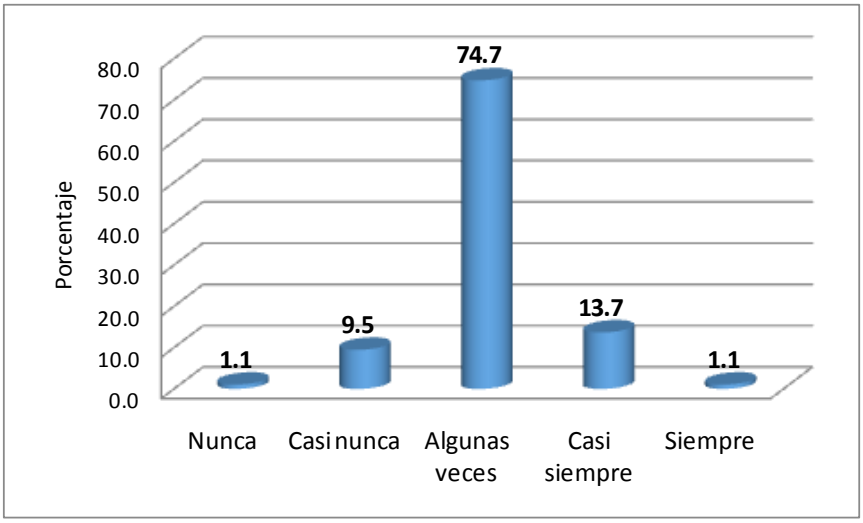
El 5,3% de los encuestados sienten que casi nunca existe elementos tangibles y 2,1% nunca. Es decir, que los usuarios perciben una inadecuada apariencia física en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Cuadro N° 12
Atención al Usuario

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.1
Casi nunca	9	9.5
Algunas veces	71	74.7
Casi siempre	13	13.7
Siempre	1	1.1
Total	95	100.0

Fuente: Cuestionario. Elaboración Propia

Gráfico N° 12
Atención al Usuario



Fuente: Cuadro N° 11. Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En el Cuadro N° 12 y Gráfico N° 12, el 74,7% de los encuestados algunas veces reciben una buena atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 13,7% casi siempre y el 1.1% siempre. Se puede afirmar que en la Sede Central de la Municipalidad

Provincial de Mariscal Nieto existe una adecuada atención al usuario dentro del desarrollo de las 05 dimensiones de la atención al usuario.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

H_0: No existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

H_a: Existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

2. Estadístico de prueba

Para probar la hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico Chi-cuadrada con la siguiente fórmula:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C} \frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Dónde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij}: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Los resultados hallados utilizando el software estadístico SPSS versión 23 se muestran a continuación:

Tabla cruzada

			Atención al Usuario					
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Comunicación Interpersonal	Algunas veces	Recuento	0	5	26	7	0	38
		Recuento esperado	.4	3.6	28.4	5.2	.4	38.0
	Casi siempre	Recuento	1	4	45	6	0	56
		Recuento esperado	.6	5.3	41.9	7.7	.6	56.0
	Siempre	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	.0	.1	.7	.1	.0	1.0
Total		Recuento	1	9	71	13	1	95
		Recuento esperado	1.0	9.0	71.0	13.0	1.0	95.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,964[a]	8	.000
Razón de verosimilitud	14.351	8	.073
Asociación lineal por lineal	.311	1	.577
N de casos válidos	95		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

3. Toma de decisión

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar que existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01:

1. Formulación de hipótesis

$\boldsymbol{H_0}$**:** No existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

$\boldsymbol{H_a}$**:** Existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

2. Estadístico de prueba

Para probar la hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico Chi-cuadrada con la siguiente fórmula:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Dónde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij}: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Los resultados hallados utilizando el software estadístico SPSS versión 23 se muestran a continuación:

Tabla cruzada

			Atención al Usuario					
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión 01:Lenguaje verbal u oral de Comunicación Interpersonal	Algunas veces	Recuento	0	4	48	3	0	55
		Recuento esperado	.6	5.2	41.1	7.5	.6	55.0
	Casi siempre	Recuento	1	5	23	10	1	40
		Recuento esperado	.4	3.8	29.9	5.5	.4	40.0
Total		Recuento	1	9	71	13	1	95
		Recuento esperado	1.0	9.0	71.0	13.0	1.0	95.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,630[a]	4	.013
Razón de verosimilitud	13.476	4	.009
Asociación lineal por lineal	1.496	1	.221
N de casos válidos	95		

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,42.

3. Toma de decisión

Como p-valor = 0.013 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar que existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

Hipótesis específica 02:

1. Formulación de hipótesis

$\boldsymbol{H_0}$**:** No existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015

$\boldsymbol{H_a}$**:** Existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

2. Estadístico de prueba

Para probar la hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico Chi-cuadrada con la siguiente fórmula:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Dónde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij}: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

En el que:

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Los resultados hallados utilizando el software estadístico SPSS versión 23 se muestran a continuación:

Tabla cruzada

			Atención al Usuario					
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Dimensión 02: Lenguaje No verbal de Comunicación Interpersonal	Casi nunca	Recuento	0	0	2	1	0	3
		Recuento esperado	.0	.3	2.2	.4	.0	3.0
	Algunas veces	Recuento	0	4	20	9	0	33
		Recuento esperado	.3	3.1	24.7	4.5	.3	33.0
	Casi siempre	Recuento	1	4	49	3	0	57
		Recuento esperado	.6	5.4	42.6	7.8	.6	57.0
	Siempre	Recuento	0	1	0	0	1	2
		Recuento esperado	.0	.2	1.5	.3	.0	2.0
Total		Recuento	1	9	71	13	1	95
		Recuento esperado	1.0	9.0	71.0	13.0	1.0	95.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,416[a]	12	.000
Razón de verosimilitud	24.978	12	.015
Asociación lineal por lineal	1.908	1	.167
N de casos válidos	95		

a. 16 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

3. Toma de decisión

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa para afirmar que existe relación entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se determinó que existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015, lo que se demostró con el p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) que es menor al 0,05. Es decir a mayor comunicación interpersonal entre trabajadores y usuarios, mejor es la atención al usuario.

2. Se demostró que existe relación (p-valor = 0.013) Sig. Bilateral que es menor al 0,05 entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Se puede deducir que el uso del lenguaje verbal es débil aún en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, debido a que los usuarios muestran una sensación de insatisfacción con la atención que se les brinda.

3. Se determinó que existe relación (p-valor = 0.000) Sig. Bilateral que es menor al 0,05 entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Se puede deducir que el

uso del lenguaje verbal es mayor en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; pero aun así, los usuarios muestran una sensación de insatisfacción con la atención que se les brinda.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto aplicar estrategias de atención al usuario: elaborando guías de capacitación enfocadas a mejorar la comunicación interpersonal y la cultura de servicio, para poder satisfacer y superar las expectativas del usuario, y mejorar la imagen de la Municipalidad.

2. Crear un manual de atención al usuario, que permita una mejora continua en la atención al usuario y así identificar cuáles áreas necesitan realizar mejoras e implementar prácticas, que favorezcan en la entrega del servicio que se brinda al usuario.

3. Para elevar la satisfacción del usuario en un corto plazo, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto implementar un programa de capacitación y evaluación del desempeño en la atención al usuario, orientado a los trabajadores municipales; con el objeto de que las personas que atienden al público en la primera línea, adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y se motive el cambio en la actitud al momento de prestar un servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albrecht, K. y Lawrence J, Bradford (1998) *La excelencia en el servicio.* ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. Colombia: 3R Editores LTDA.

Albrecht, K. (1991) *La Excelencia en el Servicio*. Colombia: Editorial Legis.

Alford, J. (2002) "Defining the client in the public sector: a socia-lexchangeperspective", in *Public Administration Review, May June,Vol. 62, Nº 3, 337 346*.

Aparicio, T. (2000). *¿Sabes Comunicarte con los Demás?* Venezuela: Episteme.

Barzelay, M. (1998) *"Atravesando la Burocracia", Fondo de Cultura Económica*, México.

Baez System & solutions, C.A. (2005) Manual Atención al cliente.

Campos, G. y Portillo L. (2010) *Modelo de Gestión Administrativa para una mejor atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua, departamento de San Miguel.* (Tesis de Licenciatura).Universidad de el Salvador, San Miguel, El Salvador.

Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación científica.* Perú: San Marcos

Casas, M. (2007) *Guía de atención al cliente, Cámara oficial de comercio, industria y Navegación de Cartagena.* España: LOYGA, Artes Gráficas.

Colunga, C. (1995) *La Calidad en El Servicio*. México: Panorama.

Colunga, Carlos. (1995)*Administración para la Calidad.* Editorial Panorama. México.

Chang, J. (2014) *Atención Al Cliente en Los Servicios de La Municipalidad de Malacatán San Marcos.* (Tesis de Licenciatura).Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala.

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Séptima Edición). México: Mc Graw Hill Interamericana.

De la Parra, E. (2006) Revista el valor del servicio.

De loach, S. (1998) *Transformación organizacional: el rol del gerente en la época posmoderna*. México: Management today en español.

Desatrick, R. (1990) *Como conservar su clientela*. *El secreto del Servicio.* Venezuela: Legis IESA.

Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Fernandez, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones.* Mexico: Trillas.

Florez, L. y Plata, L. (2008)*La Comunicación Interpersonal en la Fuerza de Ventas como Fuente de Ventaja Competitiva. Aplicación a seguros Bolívar S.A.* (Tesis de Licenciatura)Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje Comunicación Social, Bogotá.

Gabaldón, F. (2003) *Gerencia de Organizaciones de Servicios*. Mérida. Venezuela. Universidad de Los Andes Consejo de Publicaciones.

García, Diana (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013*(Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palm. Lima Perú.

García, E. (2001) Calidad de Servicio en Hoteles de Sol y Playa. España: Síntesis.

García, A. (2003) *Marketing de servicios.* México: Mc GrawHill

Habermas, J. (2000) *Conciencia moral y acción comunicativa*. Traducción de Ramón García Cotarelo. Barcelona, España: Ediciones Península.

Hernández, R; Fernández C., y Baptista, P. (2010) Metodología de laInvestigación. Quinta Edición. México: McGraw – Hill Interamericana.

Hernández, J. (2014) *Marketing en los servicios*. México: Mc GrawHill

Hernández, Marvin (2009),*Las Comunicaciones interpersonales como herramienta para sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la escuela de ciencias de la comunicación- Escuela de Ciencias de la Comunicación.* (Tesis de Licenciatura). Universidad San Carlos de Guatemala.

Hofstadt, C. (2005) *El libro de las Habilidades de Comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal*. (2da. Ed.). España: Ediciones Díaz de Santos. S.A.

Interiano, Carlos. 2002. *Elementos de Persuasión*(Primera edición). Guatemala: Estudiantil Fénix.

Interiano, C. (1995) *Semiología y Comunicación* (4ta.ed.). Guatemala: Estudiantil Fénix.

Kathy, M. (2009) Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas. Barcelona: Editorial UOC.

Kearney, P.; De Fleur, M.H.; Plax, T. G. y De Fleur, M.L. (2005) *Fundamentos de la comunicación humana* (3ra. ed.). México: Mc. Graw Hill.

Koontz, H. yWeihrich H. (1998) *Administración una perspectiva global, (*onceava edición). México: Mc Graw Hill.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.

León Mejía, Alma Bertha. 2005. *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional.* México: Editorial Limusa.

López, L. (2003). *Comunicación Social*. Selección de textos. La Habana. Cuba. Ed.Félix Varela.

Lugo, E. y Santil, J. C. (2005). *Lineamiento para mejorar las relaciones interpersonales en el departamento de administración de la U.P.E.L.* Universidad pedagógica experimental Libertador Maturin-Monagas.

Marroquín, M. y Villa, A. (1995). *La Comunicación Interpersonal.* España: Ediciones Mensajero.

Marroquín, M. y Villa, A.(1995). *Recursos e Instrumentos Psico-Pedagógicos. La Comunicación Interpersonal. Medición y estrategias para su desarrollo* (Tercera edición). Bilbao, España: Ediciones El Mensajero, S.A.

Martínez, L. (2007) *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente*. Universidad de la habana

Martínez de Velasco, A.; Nosnik, A.; Vargas, V., y Savage, G. (1998). *Comunicación horizontal, informal y rumor*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

Millán, M. (2012). Comunicación interpersonal y comunicación intersubjetiva: trazos y aproximaciones. México: AMIC

Rizo, M. (2006) "*La Teoría en el campo académico de la comunicación. Análisis de manuales de teoría de la comunicación desde la propuesta de la Comunicología Posible"*. México: AMIC, 2006

Moore, M. (1998) *"Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público"*. España: Ed. Paidos.

Osborne, D. y Gaebler, T. (1995) *"La Reinvención del Gobierno".* España: Ed. Paidos.

Osborne, D. y Plastrik, P. (1998) *“La Reducción de la Burocracia*” España: Ed. Paidos.

Pastor, R. G. (2008). *Conducta interpersonal: Psicología social.* España: Kadmos.

Palafox, G (2005). Asesor par la Pequeña y Mediana Empresa.

Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry L. (1994) Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic-Criteria. Journal of Retailing.

Parasuraman A., Berry Ly Zeithaml V. (1991) Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing.

Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (1988) *SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing

PARASURAMAN, A. BERRY, L. y ZEITHAML, V. (1985)*A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing

Pérez, V. (2007) *Calidad Total en la Atención al Cliente*: *Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. (Primera edición). Ideas propias Editorial. España.

Peel, M. (1991) *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia.* Ediciones Deusto. España.

Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Mariscal Nieto (2003-2021) Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Plan Operativo Institucional (2015) Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Rayport, j. y Jaworski, B. (2004). *“Muestre su mejor cara”,* en *Harvard Business Review, Diciembre 2004, Vol. 82, Nº 12, 57 – 67.*

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (Décima Edición). México: Prentice Hall. Pearson.

Rodríguez, J. (2006). *Dirección moderna de las Organizaciones*. México: International Thompson Editores.

Rojas, L. (1999). *La crisis de la gerencia*. Revista Telos Vol. 1. N° 2. URBE. Maracaibo, Venezuela.

Rufino, J. (2012). *Comunicación Interpersonal en las Relaciones de Trabajo en una Empresa dedicada a la Construcción de líneas de alta tensión e Ingeniería Civil*, (Tesis de Licenciatura).Universidad San Carlos de Guatemala.

Smith, G. y Hundtsman, C. (1997) "Reframing the metaphor of the citizen-government relationship: a valuecentered perspective", in *Public Administration Review, July/August, Vol. 57,Nº 4, 309 318*.

Torres, D. (2009)*Calidad de atención médica desde la perspectiva del cliente, en una institución de salud pública del estado de Tabasco*. Tesis de Maestría en Gestión

Varo, J.(1994)*Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Un modelo de Gestión Hospitalaria. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Verderber, R. y Verderber, K. (2005). *¡Comunícate!*(Decimoprimera Edición). México: Thompson.

Zaldívar, D. (2003), *Relaciones interpersonales*, La Habana, Ed Enpes.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema General ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015?	**Objetivos Generales** Determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.	**Hipótesis General** Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.	**Variable 1:** Comunicación Interpersonal **Dimensiones** 1. Lenguaje Verbal 2. Lenguaje no Verbal	**Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** Correlacional. **Método:** No experimental **Diseño de Investigación:** Transeccional o transversal **Población y Muestra** **Población:**159Trabajadores y 700 usuarios de la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto **Muestra:** 95 trabajadores y usuarios de la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto **Técnicas e Instrumentos** Para la comunicación interpersonal y la atención al usuario la técnica que se utilizará fue la encuesta. **Técnicas de procesamiento de datos** Cuadros de distribución de frecuencias Gráficos de barras Gráficos de sectores Prueba de hipótesis de independencia Chi cuadrada.
Problemas Específicos **a)** ¿De qué manera la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015? **b)** ¿De qué manera la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal se relaciona con la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015?	**Objetivos Específicos** **a)** Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015. **b)** Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.	**Hipótesis Específica** **a)** Existe relación directa entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015. **b)** Existe relación directa entre la comunicación interpersonal al utilizar el lenguaje no verbal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015	**Variable 2:** Atención al Usuario **Dimensiones** 1. Fiabilidad 2. Elementos tangibles 3. Seguridad 4. Empatía 5. Capacidad de respuesta	

ANEXO 02
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

EDAD	SEXO		CONDICIÓN		
	F	M	NOMBRADO	CONTRATADO	USUARIO

Buenos días/tardes el presente cuestionario es para una investigación de carácter académico para la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua a continuación se le presentan 22 ítems, con el objetivo de determinar algunos aspectos de la Comunicación Interpersonal en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, respecto a los cuales debe expresar su nivel de aceptación, cuyas opciones de respuestas son las siguientes:

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

Lea detenidamente y marque con una (X) la respuesta que mejor describa la opinión que tenga respecto a cada fase.

	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
LENGUAJE VERBAL U ORAL						
1	Usa algunas formas verbales básicas (saludo, despedida, agradecimiento, etc.) en la conversación trabajador-usuario.					
2	Comprende mensajes y responde oralmente a ellos de manera clara.					
3	Utiliza adecuadamente la pronunciación, el volumen, la entonación y las pausas en la expresión verbal entre trabajador-usuario					
4	Interpreta y produce mensajes con diferentes intenciones comunicativas en la conversación trabajador-usuario ejemplo: para persuadir, informar, apelar, advertir, etc.					
5	Utiliza la lengua oral para comunicar e intercambiar ideas y opiniones teniendo en cuenta las normas básicas del intercambio comunicativo (decir por favor, decir lo siento, ser amable, etc.)					
6	Se disgusta cuando el trabajador/usuario no entiende lo que usted expresa.					
7	Se siente nervioso cuando habla ante personas extrañas.					
8	Resulta fácil que la conversación mantenida durante la interacción trabajador- usuario sea interrumpida.					
9	Durante la conversación trabajador-usuario, es usted el que habla todo el tiempo.					
10	Se expresa de forma breve y claraen la conversación trabajador-usuario.					
11	Escucha con atención cuando el trabajador/usuario le habla.					
LENGUAJE NO VERBAL						
12	En la conversación trabajador-usuarioutiliza las posibilidades de expresión facial y corporal para comunicar sentimientos, emociones, necesidades y deseos propios.					
13	Hablar agitando los brazos en todas las direcciones durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de facilidad para comunicar.					
14	Cuando el contacto con la mirada es corto y con la dirección hacia abajo durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de indiferencia.					
15	Cuando la dirección de la mirada, con frecuencia, es hacia arriba durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de escapatoria o desconocimiento.					
16	Cuando el trabajador/usuario oculta con una mano uno o varios dedos de la otra mano; lo considera como un indicativo de inseguridad.					
17	Cuando el trabajador/usuario en la conversación se cruza de brazos; lo considera como señal de desconfianza.					
18	Mueve la cabeza acertando y negando durante la conversación trabajador-usuario.					
19	Se coloca correctamente para que el trabajador/usuario pueda oírlo y verlo.					
20	Sonríe cuando se dirige a los demás.					
21	Mantiene la cercanía física en una conversación trabajador-usuario.					
22	Al saludar da la mano con firmeza.					

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

EDAD	SEXO		CONDICIÓN		
	F	M	NOMBRADO	CONTRATADO	USUARIO

Buenos días/tardes el presente cuestionario es para una investigación de carácter académico para la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua a continuación se le presentan 22 ítems, con el objetivo de determinar algunos aspectos de la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, respecto a los cuales debe expresar su nivel de aceptación, cuyas opciones de respuestas son las siguientes:

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

Lea detenidamente y marque con una (X) la respuesta que mejor describa la opinión que tenga respecto a cada fase.

	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Cuando el usuario tiene algún problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo.					
2	La información y orientación que brinda el personal en cuanto a ubicación de las áreas de la Municipalidad y trámites necesarios es de gran ayuda.					
3	Cuando el personal promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
5	El trato del personal con los usuarios es amable.					
6	La disposición del personal para resolver preguntas o inquietudes de los usuarios, es apropiada.					
7	El tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es corto.					
SEGURIDAD						
8	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías.					
9	El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
10	El personal cumple con medidas que garantizan una buena atención a los usuarios.					
11	El personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para contestar cualquier pregunta.					
EMPATÍA						
12	El personal de la Municipalidad proporciona una atención personalizada a los usuarios.					
13	El personal recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.					
14	El personal siempre se identifica o se presenta en el primer contacto con los usuarios.					
15	La comprensión del personal frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, es excelente.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
16	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).					
17	En la Municipalidad el material asociado con los servicios que se brindan (como folletos, anuncios, avisos de señalización u hojas informativas) es visualmente atractivo.					
18	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.) están bien cuidadas.					
19	La limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad es el adecuado.					
20	El personal de la Municipalidad tiene buena presencia.					

ANEXO 03
FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 94

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Julio César Lujan Minaya	**DNI N° :**	01221425
Dirección domiciliaria :	Av. 25 de Nov. N° 205	**Teléfono / Celular**	953757370
Grado Académico :	Doctor		
Mención :	Administración		

Firma

Lugar y fecha: Moq. 09/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Julio César Manzano Nahuincha	**DNI N° :**	42729477
Dirección domiciliaria :	Asoc. Filomeno Mz A lote 3.- San Antonio	**Teléfono / Celular**	988437414
Grado Académico :	Contador Publico Colegiado		
Mención :	Contador Publico - Matricula N° 20-57		

Firma

Lugar y fecha:.....

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Pablo Marcos Espejo Sanchez	**DNI N° :**	04428869
Dirección domiciliaria :	Moquegua Limpo Urbanizacion N° 604	**Teléfono / Celular**	975220044
Grado Académico :	Licenciado en Gestion		
Mención :	Gestion Publica		

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO MOQUEGUA
LIC. PABLO MARCOS ESPEJO SANCHEZ
(e) AREA DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Firma

Lugar y fecha: 10/9/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														X						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																	X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN 84

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Rony Sheen Patiño Zurita	**DNI N° :**	04086398
Dirección domiciliaria :	Jr. Ancash. N° 275 - Moquegua.	**Teléfono / Celular**	965087579
Grado Académico :	Bachiller en Derecho (Título: Abogado).		
Mención :	En Derecho.		

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 10/11/2015

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado													X							
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														X						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X					
4. Organización	Existe una organización lógica														X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN 73

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Jose Victor Silva Perez	**DNI N° :**	04427552
Dirección domiciliaria :	Yacanto N°01	**Teléfono / Celular**	973575838
Grado Académico :	Ingeniero Geo.		
Mención :			

Firma

Lugar y fecha:.....

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	YSIDRO RENAÚ MELÉNDEZ SAHUANAY	**DNI N° :**	04417699
Dirección domiciliaria :	CALLE J.C. MARIÁTEGUI I-13	**Teléfono / Celular**	953613734
Grado Académico :	LICENCIADO EN EDUCACIÓN		
Mención :	LENGUAJE Y LITERATURA		

MELENDEZ

Firma

Lugar y fecha: Moq 10/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Comunicación Interpersonal.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Luis Alberto Alvarez Flores	**DNI N° :**	04437418
Dirección domiciliaria :	Av. Mariscal Nieto C-13	**Teléfono / Celular**	988550110
Grado Académico :	Magíster en investigación e innovación curricular		
Mención :	Docente de comunicación		

Firma

Lugar y fecha: Moq 10/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 94

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Julio César Luján Minaya	**DNI N° :**	01221425
Dirección domiciliaria :	Av. 25 de Nov. 205	**Teléfono / Celular**	953757370
Grado Académico :	Doctor		
Mención :	Administración		

Firma

Lugar y fecha: Moq. 09/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Julio César Manzano Nahuincha	**DNI N° :**	42729477
Dirección domiciliaria :	Asoc. Filomeno Cobeña Mz. A lote 3 - San Antonio	**Teléfono / Celular**	988437414
Grado Académico :	Contador Publico Colegiado		
Mención :	Contador Publico - Matricula N° 20-57		

Firma

Lugar y fecha:.....

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Pablo Marcos Espejo Sanchez	**DNI N° :**	04428869
Dirección domiciliaria :	Mariano Lino Urquieta N-604	**Teléfono / Celular**	975770047
Grado Académico :	Licenciado en Gestion		
Mención :	Gestion Publica		

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO MOQUEGUA
LIC. PABLO MARCOS ESPEJO SANCHEZ
(e) AREA DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Firma

Lugar y fecha: 10/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado														X						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN 83.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Rony Sheen Patiño Zuñita	**DNI N° :**	04086398
Dirección domiciliaria :	Jr. Arcash N° 275 - Moquegua	**Teléfono / Celular**	965087579
Grado Académico :	Bachiller (Título Abogado)		
Mención :	Derecho.		

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 10/11/2015

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables														X						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														X						
4. Organización	Existe una organización lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación														X						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN 73.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	JOSE VICTOR SILVA PEREZ	**DNI N° :**	04427552
Dirección domiciliaria :	YACANTA N° 01	**Teléfono / Celular**	973575836
Grado Académico :	INGENIERO ECON.		
Mención :			

Firma

Lugar y fecha:.....

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	YSIDRO RENAÚ MELÉNDEZ SAHUANAY	**DNI N° :**	04417699
Dirección domiciliaria :	CALLE J. C. MARIATEGUI I-13	**Teléfono / Celular**	953613734
Grado Académico :	LICENCIADO EN EDUCACIÓN		
Mención :	LENGUAJE Y LITERATURA		

Firma

Lugar y fecha: Mog. 10/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FICHAS DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: Comunicación Interpersonal y la Atención al Usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.

1.2 Nombre de los Instrumentos a motivo de Evaluación: Cuestionario de Atención al Usuario.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Nombres y Apellidos :	Luis Alberto Alvarez Flores	**DNI N° :**	04437418
Dirección domiciliaria :	Av. Hipólito Palao W-13	**Teléfono / Celular**	988550110
Grado Académico :	Magíster en investigación e innovación curricular		
Mención :	Docente de comunicación		

Firma

Lugar y fecha: Mog. 10/11/15

Investigadora: Magda Rojas Ochoa

ANEXO 04
TABLAS DE FRECUENCIA

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

DIMENSIÓN 01: LENGUAJE VERBAL U ORAL

Pregunta N° 01 Usa algunas formas verbales básicas (saludo, despedida, agradecimiento, etc.) en la conversación trabajador-usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi nunca	2	2,1	2,1	4,2
	Algunas veces	12	12,6	12,6	16,8
	Casi siempre	55	57,9	57,9	74,7
	Siempre	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 02 Comprende mensajes y responde oralmente a ellos de manera clara.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Algunas veces	32	33,7	33,7	34,7
	Casi siempre	42	44,2	44,2	78,9
	Siempre	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 03 Utiliza adecuadamente la pronunciación, el volumen, la entonación y las pausas en la expresión verbal entre trabajador-usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Algunas veces	44	46,3	46,3	49,5
	Casi siempre	33	34,7	34,7	84,2
	Siempre	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 04 Interpreta y produce mensajes con diferentes intenciones comunicativas en la conversación trabajador-usuario ejemplo: para persuadir, informar, apelar, advertir, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	1	1,1	1,1	2,1
	Algunas veces	48	50,5	50,5	52,6
	Casi siempre	33	34,7	34,7	87,4
	Siempre	12	12,6	12,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 05 Utiliza la lengua oral para comunicar e intercambiar ideas y opiniones teniendo en cuenta las normas básicas del intercambio comunicativo (decir por favor, decir lo siento, ser amable, etc.)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	44	46,3	46,3	46,3
	Casi siempre	32	33,7	33,7	80,0
	Siempre	19	20,0	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 06 Se disgusta cuando el trabajador/usuario no entiende lo que usted expresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	35	36,8	36,8	42,1
	Algunas veces	34	35,8	35,8	77,9
	Casi siempre	16	16,8	16,8	94,7
	Siempre	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 07 Se siente nervioso cuando habla ante personas extrañas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	12,6	12,6	12,6
	Casi nunca	21	22,1	22,1	34,7
	Algunas veces	49	51,6	51,6	86,3
	Casi siempre	11	11,6	11,6	97,9
	Siempre	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 08 Resulta fácil que la conversación mantenida durante la interacción trabajador- usuario sea interrumpida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	12,6	12,6	12,6
	Casi nunca	13	13,7	13,7	26,3
	Algunas veces	49	51,6	51,6	77,9
	Casi siempre	20	21,1	21,1	98,9
	Siempre	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 09 Durante la conversación trabajador-usuario, es usted el que habla todo el tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	12,6	12,6	12,6
	Casi nunca	53	55,8	55,8	68,4
	Algunas veces	25	26,3	26,3	94,7
	Casi siempre	4	4,2	4,2	98,9
	Siempre	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 10 Se expresa de forma breve y clara en la conversación trabajador-usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Algunas veces	40	42,1	42,1	43,2
	Casi siempre	40	42,1	42,1	85,3
	Siempre	14	14,7	14,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 011 Escucha con atención cuando el trabajador/usuario le habla.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	2,1	2,1	2,1
	Casi siempre	52	54,7	54,7	56,8
	Siempre	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

DIMENSIÓN 02: LENGUAJE NO VERBAL

Pregunta N° 12 En la conversación trabajador-usuario utiliza las posibilidades de expresión facial y corporal para comunicar sentimientos, emociones, necesidades y deseos propios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	6	6,3	6,3	7,4
	Algunas veces	26	27,4	27,4	34,7
	Casi siempre	51	53,7	53,7	88,4
	Siempre	11	11,6	11,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 13 Hablar agitando los brazos en todas las direcciones durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de facilidad para comunicar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	7	7,4	7,4	16,8
	Algunas veces	45	47,4	47,4	64,2
	Casi siempre	29	30,5	30,5	94,7
	Siempre	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 14 Cuando el contacto con la mirada es corto y con la dirección hacia abajo durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de indiferencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi nunca	9	9,5	9,5	13,7
	Algunas veces	48	50,5	50,5	64,2
	Casi siempre	22	23,2	23,2	87,4
	Siempre	12	12,6	12,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 15 Cuando la dirección de la mirada, con frecuencia, es hacia arriba durante la conversación trabajador-usuario; lo considera como un indicativo de escapatoria o desconocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	9	9,5	9,5	12,6
	Algunas veces	47	49,5	49,5	62,1
	Casi siempre	25	26,3	26,3	88,4
	Siempre	11	11,6	11,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 16 Cuando el trabajador/usuario oculta con una mano uno o varios dedos de la otra mano; lo considera como un indicativo de inseguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	3	3,2	3,2	9,5
	Algunas veces	51	53,7	53,7	63,2
	Casi siempre	28	29,5	29,5	92,6
	Siempre	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 17 Cuando el trabajador/usuario en la conversación se cruza de brazos; lo considera como señal de desconfianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	11	11,6	11,6	16,8
	Algunas veces	49	51,6	51,6	68,4
	Casi siempre	23	24,2	24,2	92,6
	Siempre	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 18 Mueve la cabeza acertando y negando durante la conversación trabajador-usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi nunca	2	2,1	2,1	6,3
	Algunas veces	34	35,8	35,8	42,1
	Casi siempre	38	40,0	40,0	82,1
	Siempre	17	17,9	17,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 19 Se coloca correctamente para que el trabajador/usuario pueda oírlo y verlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Algunas veces	22	23,2	23,2	24,2
	Casi siempre	48	50,5	50,5	74,7
	Siempre	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 20 Sonríe cuando se dirige a los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Algunas veces	20	21,1	21,1	22,1
	Casi siempre	40	42,1	42,1	64,2
	Siempre	34	35,8	35,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 21 Mantiene la cercanía física en una conversación trabajador-usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Algunas veces	24	25,3	25,3	27,4
	Casi siempre	38	40,0	40,0	67,4
	Siempre	31	32,6	32,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 22 Al saludar da la mano con firmeza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	2	2,1	2,1	3,2
	Algunas veces	16	16,8	16,8	20,0
	Casi siempre	36	37,9	37,9	57,9
	Siempre	40	42,1	42,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA VARIABLE ATENCIÓN AL USUARIO

DIMENSIÓN 01: FIABILIDAD

Pregunta N° 01 Cuando el usuario tiene algún problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	9	9,5	9,5	15,8
	Algunas veces	52	54,7	54,7	70,5
	Casi siempre	18	18,9	18,9	89,5
	Siempre	10	10,5	10,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 02 La información y orientación que brinda el personal en cuanto a ubicación de las áreas de la Municipalidad y trámites necesarios es de gran ayuda.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	11	11,6	11,6	14,7
	Algunas veces	61	64,2	64,2	78,9
	Casi siempre	14	14,7	14,7	93,7
	Siempre	6	6,3	6,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 03 Cuando el personal promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	45	47,4	47,4	53,7
	Algunas veces	32	33,7	33,7	87,4
	Casi siempre	9	9,5	9,5	96,8
	Siempre	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

DIMENSIÓN 02: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Pregunta N° 04 El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	8	8,4	8,4	15,8
	Algunas veces	63	66,3	66,3	82,1
	Casi siempre	13	13,7	13,7	95,8
	Siempre	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 05 El trato del personal con los usuarios es amable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	7	7,4	7,4	15,8
	Algunas veces	61	64,2	64,2	80,0
	Casi siempre	12	12,6	12,6	92,6
	Siempre	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 06 La disposición del personal para resolver preguntas o inquietudes de los usuarios, es apropiada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	28	29,5	29,5	32,6
	Algunas veces	45	47,4	47,4	80,0
	Casi siempre	13	13,7	13,7	93,7
	Siempre	6	6,3	6,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 07 El tiempo de espera para realizar un trámite en la Municipalidad es corto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	53	55,8	55,8	66,3
	Algunas veces	22	23,2	23,2	89,5
	Casi siempre	7	7,4	7,4	96,8
	Siempre	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD

Pregunta N° 08 El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	10	10,5	10,5	16,8
	Algunas veces	65	68,4	68,4	85,3
	Casi siempre	11	11,6	11,6	96,8
	Siempre	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 09 El personal da una imagen de honestidad y confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	8	8,4	8,4	14,7
	Algunas veces	58	61,1	61,1	75,8
	Casi siempre	16	16,8	16,8	92,6
	Siempre	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 10 El personal cumple con medidas que garantizan una buena atención a los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	18	18,9	18,9	24,2
	Algunas veces	57	60,0	60,0	84,2
	Casi siempre	10	10,5	10,5	94,7
	Siempre	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 11 El personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para contestar cualquier pregunta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	11	11,6	11,6	16,8
	Algunas veces	57	60,0	60,0	76,8
	Casi siempre	18	18,9	18,9	95,8
	Siempre	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

DIMENSIÓN 04: EMPATÍA

Pregunta N° 12 El personal de la Municipalidad proporciona una atención personalizada a los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	32	33,7	33,7	42,1
	Algunas veces	44	46,3	46,3	88,4
	Casi siempre	6	6,3	6,3	94,7
	Siempre	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 13 El personal recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	48	50,5	50,5	58,9
	Algunas veces	34	35,8	35,8	94,7
	Casi siempre	2	2,1	2,1	96,8
	Siempre	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 14 El personal siempre se identifica o se presenta en el primer contacto con los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	50	52,6	52,6	58,9
	Algunas veces	30	31,6	31,6	90,5
	Casi siempre	4	4,2	4,2	94,7
	Siempre	5	5,3	5,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 15 La comprensión del personal frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, es excelente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	10,5	10,5	10,5
	Casi nunca	27	28,4	28,4	38,9
	Algunas veces	48	50,5	50,5	89,5
	Casi siempre	7	7,4	7,4	96,8
	Siempre	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

DIMENSIÓN 05: ELEMENTOS TANGIBLES

Pregunta N° 16 El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	7	7,4	7,4	10,5
	Algunas veces	12	12,6	12,6	23,2
	Casi siempre	58	61,1	61,1	84,2
	Siempre	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 17 En la Municipalidad el material asociado con los servicios que se brindan (como folletos, anuncios, avisos de señalización u hojas informativas) es visualmente atractivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	9	9,5	9,5	10,5
	Algunas veces	17	17,9	17,9	28,4
	Casi siempre	47	49,5	49,5	77,9
	Siempre	21	22,1	22,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 18 Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.) están bien cuidadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi nunca	5	5,3	5,3	8,4
	Algunas veces	11	11,6	11,6	20,0
	Casi siempre	50	52,6	52,6	72,6
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 19 La limpieza de las instalaciones físicas de la Municipalidad es el adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi nunca	3	3,2	3,2	5,3
	Algunas veces	10	10,5	10,5	15,8
	Casi siempre	48	50,5	50,5	66,3
	Siempre	32	33,7	33,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pregunta N° 20 El personal de la Municipalidad tiene buena presencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi nunca	2	2,1	2,1	7,4
	Algunas veces	11	11,6	11,6	18,9
	Casi siempre	48	50,5	50,5	69,5
	Siempre	29	30,5	30,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	