



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MÁRKETING ESTRATÉGICO

TESIS:

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA ATENCIÓN AL USUARIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ALTO DEL ALIANZA, PROVINCIA
DE TACNA 2020

PRESENTADO POR:

BACH: ELIZABETH CRISTINA CASAÑO FLORES

BACH: KAREN FELY GARCIA HINOSTROZA

ASESOR:

MGR. VANESSA ROSANGELICA CHOQUE ROJAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MÁRKETING
ESTRATÉGICO

MOQUEGUA- PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	III
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problema específico.	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.2 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	7
1.5 Variables	9

1.5.1	Operacionalización	10
1.6	Hipótesis de la Investigación	11
1.6.1	Hipótesis general	11
1.6.2.	Hipótesis específica	11
CAPÍTULO II	12
2.1	Antecedentes de la Investigación	12
2.1.1.	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	14
2.2	Bases Teóricas	15
2.2.1	Comunicación interpersonal.....	15
2.2.2	Atención al usuario.....	25
2.3	Marco Conceptual	32
CAPITULO III:	35
3.1.	Tipo de investigación	35
3.2.	Diseño de investigación	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	37
CAPITULO IV	38
4.1.	Presentación de resultados por variable gestión del conocimiento	38

4.3. Discusión de resultados.....	64
CAPITULO V	65
5.1. Conclusiones	65
5.1. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	71
ANEXO N °1 CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERPERSONAL..	71
ANEXO N °2 CUESTIONARIO ATENCIÓN AL USUARIO	72

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	10
Tabla 2 <i>Municipalidad Distrital Alto del Alianza</i>	36
Tabla 3 <i>Edad de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza</i>	38
Tabla 4 <i>Sexo de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza</i>	40
Tabla 5 <i>Condición de los administrativos o usuarios de la municipalidad</i>	41
Tabla 6 <i>Dimensión 1: Lenguaje Verbal – Comunicación interpersonal</i>	43
Tabla 7 <i>Dimensión 2: Lenguaje no Verbal – Comunicación interpersonal</i>	44
Tabla 8 <i>Variable 1 Comunicación interpersonal</i>	46
Tabla 9 <i>Dimensión 1 Fiabilidad – Atención al usuario</i>	47
Tabla 10 <i>Dimensión 2 Seguridad – Atención al usuario</i>	49
Tabla 11 <i>Dimensión 3 Empatía – Atención al usuario</i>	50
Tabla 12 <i>Dimensión 4 Elementos tangibles – Atención al usuario</i>	52
Tabla 13 <i>Variable 2 Atención al Usuario</i>	53
Tabla 14 <i>Tabla cruzada Comunicación interpersonal y atención al usuario</i>	56
Tabla 15 <i>Chi cuadrado Comunicación interpersonal y Atención al usuario</i>	57
Tabla 16 <i>Tabla cruzada lenguaje verbal y Atención al usuario</i>	59
Tabla 17 <i>Chi cuadrado lenguaje verbal y Atención al usuario</i>	60
Tabla 18 <i>Tabla cruzada lenguaje no verbal y Atención al usuario</i>	62
Tabla 19 <i>Chi cuadrado lenguaje no verbal y Atención al usuario</i>	63

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Edad de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza.</i>	39
Gráfico 2 <i>Sexo de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza</i>	40
Gráfico 3 <i>Condición de los administrativos o usuarios de la municipalidad</i>	42
Gráfico 4 <i>Dimensión 1: Lenguaje Verbal – Comunicación interpersonal</i>	43
Gráfico 5 <i>Dimensión 2: Lenguaje no Verbal – Comunicación interpersonal</i>	45
Gráfico 6 <i>Variable 1 Comunicación interpersonal</i>	46
Gráfico 7 <i>Dimensión 1 Fiabilidad – Atención al usuario</i>	48
Gráfico 8 <i>Dimensión 2 Seguridad – Atención al usuario</i>	49
Gráfico 9 <i>Dimensión 3 Empatía – Atención al usuario</i>	51
Gráfico 10 <i>Dimensión 4 Elementos tangibles – Atención al usuario</i>	52
Gráfico 11 <i>Variable 2 – Atención al Usuario</i>	54

RESUMEN

La presente investigación su principal objetivo es identificar y determinar la correlación existente entre la comunicación interpersonal y su atención a los usuarios de la Municipalidad distrital Alto del Alianza de la Provincia de Tacna, comprendiendo que la comunicación interpersonal se utiliza como el lenguaje de manera verbal el mismo que conlleva indicadores no verbales, mientras la atención a los usuarios de la Municipalidad distrital Alto del Alianza de la Provincia de Tacna será interpretada mediante las actividades que desarrollan los trabajadores de la Municipalidad, que necesariamente deben de identificar las necesidades de todos los usuarios.

Es una investigación aplicada con un corte transversal no experimental correlacional, en la investigación fueron consideradas 95 entre personas que trabajan en la parte administrativa de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la provincia de Tacna y usuarios, a todos estos trabajadores y usuarios se les aplico dos cuestionarios para poder medir las variables utilizadas, el primero trato de la comunicación interpersonal y el otro cuestionario sobre la atención a los usuarios.

Todos los resultados obtenidos en la investigación se pueden concluir que si se utiliza correctamente la comunicación interpersonal entre administrativos y usuarios mejora notoriamente la atención al usuario.

Palabras clave: Comunicación interpersonal, Atención al usuario, Satisfacción al usuario.

ABSTRACT

The main objective of the present research is to identify and determine the correlation between interpersonal communication and its attention to users of the Alto del Alianza district Municipality of the Province of Tacna, understanding that interpersonal communication is used as the language verbally the same that involves non-verbal indicators, while the attention to the users of the Alto del Alianza district Municipality of the Province of Tacna will be interpreted through the activities carried out by the workers of the Municipality, which must necessarily identify the needs of all users.

It is an applied research with a non-experimental correlational cross-section, in the research 95 were considered among people who work in the administrative part of the Alto del Alianza District Municipality in the province of Tacna and users, to all these workers and users it was applied two questionnaires to be able to measure the variables used, the first one dealing with interpersonal communication and the other questionnaire about customer service.

All the results obtained in the research can be concluded that if the interpersonal communication between administrators and users is used correctly, it significantly improves the attention to the user.

Keywords: Interpersonal communication, User service, User satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El informe final presentado consta de cuatro capítulos, siendo el Capítulo I: El problema de investigación en el cual se investiga la descripción de la realidad problemática, así mismo como la definición del problema conjuntamente con sus objetivos generales y específicos, partiendo de una justificación y sus respectivas limitaciones, constatación de las variables e hipótesis. General y específicas.

Capitulo II: Marco teórico, en primer lugar, verificar los antecedentes que presiden a la presente investigación sean estos internacionales, nacionales y regionales, conjuntamente con sus bases teóricas correspondientes al tema de investigación y se observaran los términos utilizados en el marco conceptual.

Capitulo III: Método, se va a describir el tipo y diseño de investigación, así mismo la población y muestra y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados por variables, constatación de hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

(Marroquín y Villa, 1995); El contexto actual en ese mundo globalizado, nos permite observar que las sociedades van cambiando en el tiempo transformándose debido a los grandes cambios en la ciencia y tecnología, por lo mismo que las sociedades crecen a paso acelerado y a su vez se tornan despersonalizadas, la capacidad de comunicarse de forma interpersonal es complicado en estos tiempos por que otras personas y uno mismo se puede medir por el grado de la conducta comunitaria que puede influir a satisfacer a si mismo sus propias necesidades de entender y comunicarse, y no por el grado que en que otras personas puedan satisfacer sus necesidades, el problema de que no exista comunicación, de la soledad, o el mismo aislamiento, a manera de estudio podemos preguntarnos si el ser humano puede abrirse socialmente y de manera comunicativa a otras personas.

La comunicación se da todos los días en todos los contextos sociales en el cual el actor principal es el ser humano en diferentes ámbitos como en su familia, comunidad, en el trabajo, las personas están constantemente en comunicación, ya que la comunicación es pieza clave para cualquier actividad diaria. La evolución del ser humano en la historia hasta la actualidad se debe gracias a la comunicación, en cualquier contexto y situación las personas interactúan entre sí; sea en el trabajo, con las amistades, con la familia, o con grupos sin especificar. En todas esas situaciones se recibe información, es donde nace la comunicación interpersonal en los equipos de trabajo.

Cada persona en una organización en la que ejerce un puesto laboral realizando actividades específicas cuentan con grandes responsabilidades para poder comunicarse para diferentes actividades como por ejemplo aportar una idea, analizar la ejecución de una actividad, etc. Para lograr un nivel de comunicación en una base organizacional o empresarial, se necesita de una buena relación desde el nivel subalterno hasta la alta gerencia, el nivel de comunicación tiene que estar concadenada y relacionadas a todas las actividades que se puedan dar en bienestar de la organización, un punto a favor de una correcta comunicación permite a todos los colaboradores desarrollar sus actividades laborales con calidad y eficacia para así poder alcanzar los objetivos de una organización.

(Chiavenato,2006); para el autor la comunicación es el intercambio de cualquier tipo de información que pueda darse entre dos o más personas, el cual se vuelve común la emisión de un mensaje o cualquier tipo de información, es por ello que se puede identificar que la comunicación es un proceso de la emisión y transmisión de mensajes, conceptos e ideas que se da entre todas las personas que puede ser dentro o fuera de la empresa, para que la comunicación sea eficiente se debe transmitir las opiniones de manera coherente y precisa a lo cual el receptor pueda comprender sin ningún problema el mensaje sin generar ningún tipo de inconveniente.

Hablando exclusivamente de la comunicación interpersonal es la principal herramienta que se desarrolla en todas las actividades empresariales, es un proceso que se da de manera estratégica desde dentro hacia afuera, es muy importante tener una correcta expresión del mensaje la manera y la forma porque es la satisfacción de la otra persona al entender el mensaje en este caso los que recibirán el mensaje son los usuarios y se desea que reciban información coherente y focalizada de manera estratégica en una organización.

En la Municipalidad Distrital del Alto del Alianza en la provincia de Tacna, se puede apreciar la falta de comunicación con los usuarios, los usuarios no se sienten satisfechos con la información brindada por parte de la organización por lo que sus constantes reclamos por los trámites administrativos inconclusos y demorosos hacen que los usuarios no se sientan representados por tal organización en este caso por la Municipalidad Distrital del Alto del Alianza en la provincia de Tacna.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020?

1.2.2 Problema Específico.

- ¿Qué relación existe entre el lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020?

- ¿Qué relación existe entre el lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.2 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre el lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- Determinar la relación que existe entre el lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Teórica:

Se justifica de manera teórica por su gran importancia y ayuda a todas las instituciones administradas por el estado peruano u organizaciones con administración privada para poder identificar y medir los niveles de calidad de atención a los servicios brindados a todos los usuarios que necesiten de la institución o empresa para un fin común, en caso de identificar niveles bajos de atención al usuario tomar medidas correctivas para que se pueda garantizar la satisfacción de los usuarios cuando visiten alguna institución administrada por el estado o alguna empresa de administración privada.

Justificación Práctica:

Se justifica de manera práctica, por toda la información que aportara la presente investigación, por su misma base de datos servirá como base para próximas investigaciones con un nivel de investigación similar, por otro lado, servirá a la Municipalidad Distrital Alto del Alianza para que puedan ver y optar mejoras para tomar decisiones y a si mismo cumplir con un progreso en su calidad y satisfacción al atender a sus usuarios.

La Municipalidad Distrital Alto del Alianza por su jerarquía en la administración del estado es considerada como una entidad autónoma, y uno de sus objetivos principales es poder satisfacer las necesidades de todos los usuarios que se encuentran en su jurisdicción y de los cuales pueden ser beneficiarios de todos los servicios que administra la presente institución.

Justificación Metodológica:

Se justifica de manera metodológica por lo mismo que va a contribuir la base de datos a contribuir con otras investigaciones que estudien el comportamiento de las personas en la administración sea pública o privada, ya que, si usan variables como la comunicación interpersonal como relación a la atención al usuario, podrán tomarlo como base para una investigación exitosa.

Justificación Social:

La presente organización nace de la necesidad de poder entablar cual es la influencia que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario, será un aprendizaje constante que tendrán que vivir a diario el personal de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza con todos los usuarios que necesiten de sus servicios.

1.5 Variables

➤ V1: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Dimensiones:

- ✓ Lenguaje verbal
- ✓ Lenguaje no verbal

➤ V2: ATENCIÓN AL USUARIO

Dimensiones:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Elementos tangibles.

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	(Rizo,2006); Es el tipo de comunicación que se realiza a través del intercambio de sentimientos, información, pensamientos e ideologías que pueden darse entre dos o más personas en simultaneo.	Lenguaje Verbal	• Expresión oral, auditiva y lingüística	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Lenguaje verbal no verbal	• Expresión corporal y facial.	Cuestionario	
ATENCIÓN AL USUARIO	(Bravo,2014); son la satisfacción de las necesidades que se obtiene mediante un trato directo entre una organización y sus beneficiarios, estando en armonía ambas partes por el correcto cumplimiento organización y usuario.	Fiabilidad	• Cumplimiento del servicio	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert
		Seguridad	• Generación de confianza	Cuestionario	
		Empatía	• Comunicación y dialogo	Cuestionario	Escala de Likert
		Elementos tangibles	• Apariencia física.	Cuestionario	

Fuente: *Elaboración propia*

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ Existe una relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

H₂ No existe una relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

1.6.2. Hipótesis específica.

- HE₁ Existe relación directa entre el lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- HE₂ Existe relación entre el lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Rufino,2012); su investigación titulada, “ La comunicación interpersonal de las relaciones laborales de una empresa constructora de líneas de alta tensión “ la presente investigación se desarrolló en la Universidad de San Carlos de Guatemala, la cual llego a estas principales conclusiones; en la empresa constructora de líneas de alta tensión no se utiliza un correcto procedimiento conveniente de comunicación interpersonal que permita un correcto funcionamiento y coordinaciones entre los trabajadores y la alta dirección , otra conclusión es que los trabajadores no tienen una relación fluida cuando se comunican de manera grupal por lo consecuente a través de la investigación se comprobó que no existe trabajo en equipo , siendo los responsables los jefes inmediatos para poder reponer nuevos compromisos y nuevas estrategias para mejorar la calidad de la comunicación en el grupo.

(Hernandez,2009); su investigación titulada “Las comunicaciones interpersonales como herramienta para la sinergia en la cultura organizacional de los profesores de la escuela de ciencias de la comunicación” desarrollada en la Universidad San Carlos de Guatemala, llego a las siguientes conclusiones; los docentes presentan una fuerte relación en el trabajo en equipo con la escuela de ciencias de comunicación se conlleva armonía limando asperezas y por lo que se ve reflejado en el trabajo realizado, los docentes trabajan teniendo diferentes objetivos; otro aspecto que se pudo concluir es que el manejo de información de todo el personal no se maneja en su totalidad como se desea, la característica de la empatía no se vio reflejada por parte de la dirección y los docentes de la escuela de ciencias de la comunicación.

(Flores y Plata,2008); su investigación titulada “La comunicación interpersonal en el campo de ventas como ventaja competitiva” desarrollado en la Universidad Javeriana Colombia, a la cual llegaron a estas conclusiones; la gran mayoría de clientes de la aseguradora afirman que la satisfacción de atención por parte de los empleados no es excelente, pero tampoco es deficiente por lo que la compañía se encuentra estable y mejorando sus estrategias de atención para poder lograr los objetivos corporativos referentes al trato de los empleados hacia los usuarios, como sugerencia es necesario capacitar al personal en el trato a los clientes para así poder obtener resultados positivos para bien de la organización.

(Chang,2014); su investigación titulada “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, la investigación se realizó en Guatemala, llegando a las siguientes conclusiones; la municipalidad carece de lineamientos que puedan orientar a la conducta de los trabajadores, por lo mismo que la infraestructura no es la adecuada para una correcta atención a todos los usuarios de la localidad, a lo que se interpreta que la atención al usuario se da de manera regular y puede ser mejor si se pueden tener nuevos lineamientos estratégicos en beneficio de todos los usuarios.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

(García, 2013), su investigación titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud a los usuarios del centro de salud en Villa Chorrillos” desarrollado en la Universidad Ricardo Palma a la que llego a las siguientes conclusiones; en porcentajes se vio la insatisfacción de 55% de los usuarios que asisten al centro de salud en todas las áreas de especialización de Villa Chorrillos, la fiabilidad presentó un 58% de insatisfacción exclusivamente de la falta de medicamentos en farmacia del centro de salud, la respuesta presentó un 60% de insatisfacción por lo mismo que se refirió una atención demorosa en el área de admisión, la seguridad presentó un 51% de insatisfacción por la falta de preocupación de los usuarios que acuden al centro de salud.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Comunicación Interpersonal

Todos los seres humanos tienen la habilidad de expresarse por medio verbal quiere decir hablando, escuchando, escribiendo o leyendo y de manera no verbal a través de las señas, la mayoría de casos en poder comunicarse se da en situaciones directas frente a frente y automáticamente son relacionadas por las comunicaciones interpersonales.

(Kearney, Plax, 2005); señalan que la comunicación interpersonal es un proceso del lenguaje para poder recibir y enviar mensajes que se pueden dar entre dos o más personas la intención es compartir información con significados para quien lo percibe, a lo que se quiere llegar es que la comunicación interpersonal abarca el lenguaje verbal y no verbal.

(Verderber,2005); Señala que la comunicación interpersonal es la creación de información emitida de manera verbal, ya sea de manera formal e informal, se da más cuando se realiza en público o en reuniones en grupos sociales.

(Robbins,2004); indica que la comunicación interpersonal es el proceso por el cual dos o más personas brindan datos o información tratándose como individuos mas no como objetos.

(Gabaldón,2003); Indica que la comunicación interpersonal es algo que se da en los seres humanos de manera inevitable, que siempre se da con el intercambio de mensajes de manera verbal y muchas veces no verbales que los seres humanos han ido adaptando a su estilo de vida y perfeccionando con el tiempo.

(Zaldivar,2003); indica que la comunicación interpersonal es el proceso de intercambios de mensajes que se dan en dos o más personas para poder lograr y alcanzar terminantes objetivos, también indica que la comunicación es una de las principales características que tiene el ser humano para poder construir su propia personalidad.

(Fernández, 2002); indica que la comunicación interpersonal es un cambio que se da de forma natural en todas las empresas y organizaciones considerando que es el proceso social más importante que tiene la comunicación con las organizaciones, por lo mismo que el proceso social se lograron muchas cosas en la historia de la humanidad, gracias a ello se construyeron sociedades fortalecidas y correctamente estructuradas para su funcionamiento como sociedad, ya que con la

existencia del lenguaje verbal y no verbal no se hubiera logrado la supervivencia en una sociedad.

(Interiano,1995); indica que la comunicación interpersonal es un producto de la necesidad del ser humano para poder socializarse, para poder coordinar sus tareas diarias, actividades laborales, y tener un vínculo amical, laboral, familiar a través de la comunicación; lo importante del ser humano es socializarse con los demás para poder compartir un espacio físico y psicológico.

2.2.1.1 Dimensiones de la comunicación interpersonal.

- **Lenguaje Verbal:**

Son todos los sonidos que se pueden articular y mediante que el ser humano los puede utilizar para su mayor conveniencia en su manera de pensar, actuar, sentir mediante las palabras que emite a través de gritos, llantos, silbidos de acuerdo al estado de ánimo y las situaciones que se encuentren las personas y se identifica como la forma primaria del lenguaje oral. Se considera al lenguaje articulado a la evolución de la comunicación oral.

- **Lenguaje no Verbal:**

Es la comunicación en la cual se envía y se recibe mensajes sin necesidad del uso de palabras, pero si intervienen los gestos, las expresiones faciales, la visibilidad y lenguaje corporal. Muy aparte de ello en el lenguaje no verbal se ven objetos como peinado, ropa y demás accesorios que juegan un rol muy importante en la comunicación interpersonal.

(Lugo y Santil,2005); coinciden con otros autores al reflejar que la comunicación del lenguaje no verbal la conforman una serie de movimientos gestuales, corporales y expresiones que emiten las personas para dar a entender algo de una manera concreta sin necesidad de utilizar las palabras mediante el dialogo.

(Marroquín y Villa,1995); el lenguaje no verbal se representa por los gestos, visión, signos, que tienen relación con algo o un objeto a representar, es por ello que el lenguaje no verbal es un lenguaje universal tan solo por el hecho que es el único instrumento válido de comunicación entre personas de diferentes nacionalidades e idiomas, y personas que tengan problemas para poder comunicarse de manera verbal.

2.2.1.2 Estilos de comunicación interpersonal.

(Rodríguez, 2006); para el presente autor establece tres estilos respecto a la comunicación interpersonal los cuales son el débil, agresivo y el asertivo que se describe de manera sintetizada en los siguientes párrafos que se detallan a continuación:

- **Asertivo:**

Se trata sobre el comportamiento ético, respetando siempre los derechos humanos y del trato siempre con dignidad respetando y valorando la opinión de la otra persona en toda ocasión.

(Hofstadt,2005); indica que es la utilización de diferentes habilidades sociales, para poder resolver problemas de coyuntura o actuales y así de la misma manera poder prevenir de los problemas futuros que se puedan presentar. Con este estilo de comunicación interpersonal se pueden respetar todas las opiniones, pensamientos e ideas de las demás personas.

Por este estilo el individuo presenta una conducta relajada, con sus movimientos faciales y gestuales firmes armonizados con el

discurso que vierte en un lugar determinado, el contacto visual es directo mas no desafiante por lo mismo que siempre lo acompaña sus gestos faciales de sonrisa y amabilidad.

- **Agresivo:**

(Rodriguez,2006); se define como el segundo etilo de la comunicación interpersonal, indica que es d fuente expresiva y auto estimulante, pero se sirve de otros individuos para sacar beneficio propio, por lo que se deduce que este estilo es muy negativo para un gerente a cargo de una empresa u organización.

Caracteriza a este estilo agresivo es la postura corporal erguida, movimientos corporales en las extremidades de manera brusca, la expresión facial tensa, mirada desafiante intimidante, el tono de voz bastante elevado interrumpiendo la opinión de los demás cuando hablan, no escucha a los demás ignora las demás opiniones y siempre amenazante.

La persona que predomina este estilo agresivo no se preocupa por el resto, solo le preocupa defender sus derechos propios, genera el desprecio y siempre pretende tener el dominio hacia los demás.

- **Pasivo:**

(Rodriguez,2006); El tercer estilo de la comunicación interpersonal pasivo es considerado como no aseverativo, tienden a tener un comportamiento bastante tímido e interpretándolo científicamente la timidez es relacionado con la ineficacia, la presencia de una persona tímida es asociada a no explayarse y perder oportunidades en su vida profesional y personal, la persona tímida se la reconoce por su nerviosismo, cabeza con mirada hacia el piso, uso de muletillas voz entrecortada.

2.2.1.3 Importancia de la Comunicación Interpersonal.

(Robbins,2004); la compenetración y el compromiso es muy importante en la comunicación interpersonal, se tiene que ver reflejado en todos suscolaboradores para tener factores de éxito en la organización, la comunicación interpersonal abarca la comprensión de las palabras los significados, existiendo unbuen clima y una buena comunicación los equipos de trabajo harán sus actividadesde manera correcta y transparente, pero si se hallara una comunicación interpersonal errónea automáticamente se apreciará egoísmo y negatividad por todos los integrantes del equipo, lo mismo genera la desmotivación en cada uno delos integrantes del equipo y falta de confianza para lograr los objetivos organizacionales.

2.2.1.4 Barrera de la Comunicación.

(León Mejía,2005); existen variedad de barreras que se pueden interponer en la comunicación, como problemas en el emisor, mensaje o en el receptor, pero el autor identifica las principales barreras y las clasifica de la siguiente manera:

a) Barreras físicas.

Las zonas de comunicación pueden ser muy complicadas en las formas que se puedan dar y las circunstancias, dependiendo de la naturaleza que puedan ocurrir en el canal que se usa la transmisión de la información.

b) Barreras Fisiológicas.

La comunicación puede verse afectado por razones fisiológicas como por ejemplo problemas en algunos órganos del cuerpo humano como las cuerdas vocales, garganta, laringe, oído y demás órganos que no permitan la normalidad para la emisión o recepción de un mensaje.

c) Barreras Psicológicas.

La comunicación puede verse afectada por razones psicológicas una de ellas es la falta de recepción debido a problemas de atención, las emociones influyen demasiado en la fluidez de la comunicación y el carácter emocional juega un papel para la desconcentración en la comunicación que se pueda tener en un lugar predeterminado.

d) Barreras Semánticas.

La comunicación puede verse afectada por razones semánticas la mala interpretación del mensaje por usar malos conectores en las palabras o en los signos y señas hacen que la comunicación se pueda estropear por una mala comprensión por parte del receptor del mensaje.

e) Barreras Culturales.

La comunicación puede verse afectada por razones culturales ya que las costumbres y dialectos pueden confundirse al emitir un mensaje y no se logra un entendimiento por ambas partes.

f) Barreras Ambientales.

La comunicación puede verse afectada por razones ambientales como los ruidos, distracciones visuales, factores climáticos que se hagan complicada la interacción para la comunicación sea de forma presencial o por cualquier otro medio que se haga difícil la manera de comunicarse por el ambiente.

g) Barreras Lingüísticas.

La comunicación puede verse afectada por razones lingüísticas que la dividen en dos barreras más:

- **Barreras Verbales.**

Es un problema cuando las personas no se hacen entender por razones de hablar muy rápido, o hablar a un nivel diferente, o inclusive hablar otro idioma que ninguno de los dos o más personas tenga conocimiento.

- **Barreras Interpersonales.**

Las suposiciones incorrectas son un efecto negativo a la comunicación y las percepciones distintas hacen complicada el entendimiento del mensaje.

2.2.2 Atención al Usuario

(Perez,2007); son todas las actividades que se puedan desarrollar en beneficio al mercado por medio de todas las organizaciones o empresas para que todos los consumidores o usuarios se sientan identificados por sus necesidades y a su mismo tiempo sientan que son solucionadas y satisfechas, el objetivo es cumplir la expectativa del usuario o consumidor para atraer buenos comentarios y de esa misma manera hablar muy bien de la imagen de la organización o empresa.

(De la Parra,2006); se puede orientar a verificar la calidad de atención como la acumulación de atenciones, asesorías, etc. A la que sea beneficiada el usuario y a través de las experiencias satisfactorias que tenga en la organización de forma repetitiva, se tiene en consideración que las personas al momento de poder recibir una atención no miden el nivel de atención por la calidad del

producto, la miden por la satisfacción que recibieron al momento de la atención, en conclusión, no existen la calidad si no se muestra la satisfacción por parte de los consumidores o usuarios.

(Baez,2005); el autor indica que la calidad en la atención a los usuarios, se da gracias a dos tipos de habilidades que utiliza la organización, una de ellas es relacionada exclusivamente a la comunicación, que permite relacionar a dos o más personas se le llama habilidades personales y las que se derivan referente a trabajo se les denomina habilidades técnicas.

(Garcia,2003); denomina la atención al usuario como la función que una empresa u organización ofrece a sus consumidores, esta función es intangible y no tiene como resultado algo material ni económico, pero si tiene resultados de satisfacción y reconocimiento empresarial u organizacional.

(Colunga,1995); el autor indica que la importancia de la calidad son los beneficios que se obtienen de ofrecer excelentes servicios y encontrar la satisfacción por parte de los usuarios o consumidores, el usuario busca un servicio adecuado, correcto ofrecimiento de los productos y beneficio que puedan tener con el consumo de los servicios de la empresa u organización a todos los usuarios.

(Peel,1993); el autor indica que la correcta atención al usuario debe de ir acompañado con modales correctos, empatía, sonrisas de amabilidad, ello hace que el usuario se sienta familiarizado y se pueda fidelizar a la empresa accediendo a ella por comentarios positivos.

2.2.2.1 El usuario, elemento vital de cualquier organización

(Martínez, 2007); los clientes, los usuarios, consumidores de una organización son el núcleo de toda organización, la atención al usuario en la actualidad se impone como nuevos parámetros en el cambio de la cultura organizacional con nuevas ideologías para poder retener y fidelizar al usuario o consumidor, las organizaciones suelen ser más empáticas analizando y estudiando el mercado para ver las necesidades de la localidad, así mismo estructurando nuevas estrategias y metodologías para que los usuarios se puedan acercar a la organización con tal confianza que sabrán que hay una solución a los problemas que susciten y puedan solucionarlos de la manera más armónica.

a) Características de los usuarios.

- Los usuarios, consumidores, clientes son la principal preocupación para todas las organizaciones en la actualidad.
- El usuario, consumidor o cliente no depende de la organización, la organización depende del usuario, consumidor o cliente.
- El usuario, consumidor o cliente no interrumpe las funciones de una organización, la organización es su principal función atender al usuario.
- El usuario, consumidor o cliente no se les hace un favor al atenderlo, a contrario atenderlo es la obligación de la organización.
- El usuario, consumidor o cliente están llenos de necesidades y deseos, las organizaciones tienen que satisfacerlos.

- El usuario, consumidor o cliente merecen siempre un trato amable y cortesía por parte de la organización.

La gestión de la atención al usuario, consumidor o cliente están orientadas a satisfacer las necesidades y poder identificar las expectativas de los usuarios con la organización, la finalidad es poder saber las necesidades futuras que tenga los usuarios y poder satisfacerlas llegado el momento que se puedan presentar.

2.2.2.2 Dimensiones de la Atención al usuario.

El instrumento para esta variable de la atención al usuario es el modelo SERVQUAL, la cual es capaz de poder medir de manera separada las expectativas y todas las percepciones del usuario, consumidor o cliente, el presente modelo cumple con cinco categorías o dimensiones los cuales se detallarán más adelante.

El SERVQUAL a parte de contar con las 5 dimensiones de las cuales cada una identifica diferentes cualidades, vamos a identificar las dimensiones en el siguiente orden:

- **Fiabilidad o confiabilidad:** El trabajador tiene que presentar habilidades para poder ejecutar los servicios de la organización con mucha empatía y excelente capacidad para responder a las inquietudes.
- **Capacidad de respuesta:** El trabajador tiene la obligación de ayudar al usuario, consumidor o cliente y ayudarlos con un servicio completo y rápido causando satisfacción en los usuarios.
- **Seguridad:** El trabajador transmite todo su conocimiento a través de su atención generando un clima de confianza en el que el usuario siente comodidad en pertenecer a una organización.
- **Empatía:** El trabajador al brindar una correcta relación usuario y organización, puede saber los problemas del usuario y dar las soluciones pertinentes de manera amable y eficaz.

- **Elementos Tangibles:** Es específicamente la estructura, la tecnología y el personal que se encuentra dentro de la organización.

2.2.2.3. Importancia de la atención al usuario.

(Casas,2007); la organización siempre vela por dar un papel importante al usuario, siempre tenerlo en constante satisfacción de sus servicios ofrecidos, siempre superando sus expectativas, durante y después de recibir los beneficio o servicios por parte de la organización.

Los usuarios constantemente emiten opiniones en las cuales califica y percibe de las organizaciones a las cuales consumen o pagan servicios, y si las respuestas y calificaciones son positivas son la mejor publicidad para una empresa la opinión de sus usuarios.

Para una institución administrada por el estado, en este caso la Municipalidad Distrital Alto del Alianza su principal objetivo es perseguir el bien común y velar por el bienestar de las personas en su jurisdicción, a lo cual todos sus recursos económicos son destinados para su población.

2.3 Marco Conceptual

1. Administración Pública:

Son dirigidas por las entidades e instituciones que son administradas por el estado, que están en beneficio y satisfacción de la población, destinando sus recursos para el bienestar de la sociedad.

2. Áreas Funcionales:

Son las actividades que son de gran importancia en las empresas que se ejecutan de manera integrada con el fin de cumplir diferentes metas y objetivos institucionales.

3. Atención al Usuario.

Son las actividades que realizan las organizaciones en beneficio de sus usuarios identificando sus necesidades y de la misma manera satisfacerlas, en el presente y en el futuro.

4. Comunicación Interpersonal.

Es el intercambio de mensajes que tienen dos o más personas compartiendo su percepción pudiendo influir en las situaciones de las cosas.

5. Directivo Público:

Es el servidor que desempeña funciones para el estado y es encargado de tomar decisiones por parte de la organización que preside.

6. Equipo de Trabajo:

Son el grupo o conjunto de individuos que se encuentran organizados para el desarrollo de una tarea común. En estos grupos se encuentran características como confianza, respeto y buen clima para trabajar.

7. Funcionario Público:

Persona con cargo establecido por voto popular o cargo de confianza que desempeña funciones específicas en la administración pública y toma decisiones fundamentales en la entidad.

8. Grupo de Trabajo.

Es el conjunto de dos o más personas que se encuentran trabajando para un bien común de manera uniforme para cumplir metas y objetivos trazados sin generar ningún otro vínculo adicional.

9. Municipalidad:

Es la entidad pública administrada por el estado que cuenta con una personería jurídica de derecho y con su respectiva autonomía, administrativa y económica que le competen.

10. Usuario:

Es la persona que tiene de manera voluntaria servicios que necesita por parte de una entidad, organización o empresa.

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

(Carrasco,2005); Es una investigación aplicada que cuenta con propósitos prácticos inmediatos, quiere decir que lo que se investiga se puede modificar y transformar en el sector de la realidad que se realice la investigación.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental y los instrumentos se aplican con un diseño transversal, quiere decir que se recolecta toda la información en un momento único y determinado, su propósito es verificar qué relación existe entre ambas variables a investigar.

3.3. Población y Muestra

Para la presente investigación es una población conformada de 95 trabajadores y usuarios que forman parte de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza.

Tabla 2
Municipalidad Distrital Alto del Alianza.

<i>EDAD</i>	<i>POBLACIÓN</i>	<i>MUESTRA</i>
<i>18- 70</i>	<i>Administrativos</i>	<i>18</i>
<i>18-70</i>	<i>Usuarios</i>	<i>77</i>
	<i>total</i>	<i>95</i>

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se tuvo como técnicas la encuesta para poder recaudar la información de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza. Para ambas variables de la comunicación interpersonal y la otra variable atención al usuario.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para poder analizar los datos de la presente investigación se utilizarán cuadros de frecuencia, figuras con sus respectivas interpretaciones, a través del programa estadístico spss v.25 para la constatación de hipótesis se utilizará la prueba de independencia de CHI CUADRADA.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable gestión del conocimiento

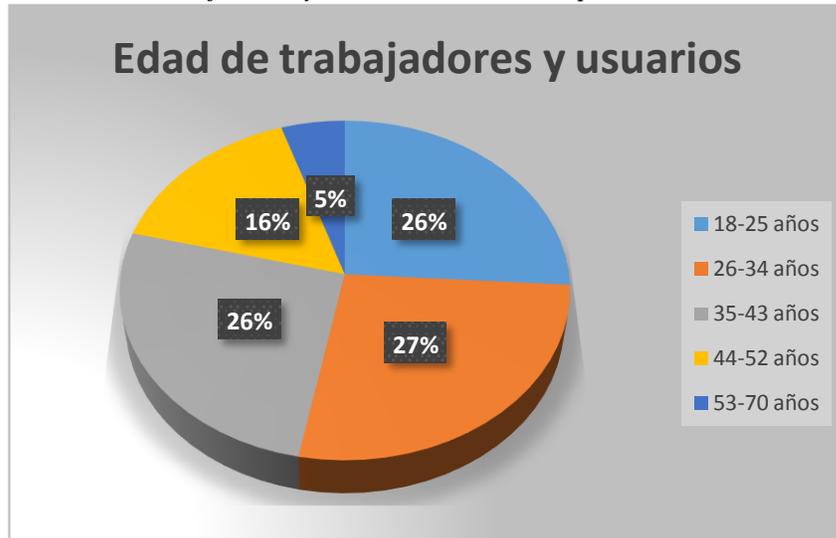
Tabla 3

Edad de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
18-25 años	25	26%	26%	26%
26-34 años	26	27%	27%	53%
35-43 años	25	26%	26%	80%
validos 44-52 años	15	16%	16%	95%
53-70 años	4	5%	5%	100%
total	125	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1
Edad de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 3 y en el gráfico 1; que el 26% cuentan con una edad promedio de 18-25 años de edad, el 27% cuentan con una edad promedio de 26-34 años de edad, el 26% cuentan con una edad promedio de 35-43 años de edad, el 16% cuentan con una edad promedio de 44-52 años de edad, el 5% cuentan con una edad promedio de 53-70 años de edad.

Tabla 4

Sexo de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	masculino	53	56%	56%	56%
	femenino	42	44%	44%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

Sexo de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Alto del Alianza



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

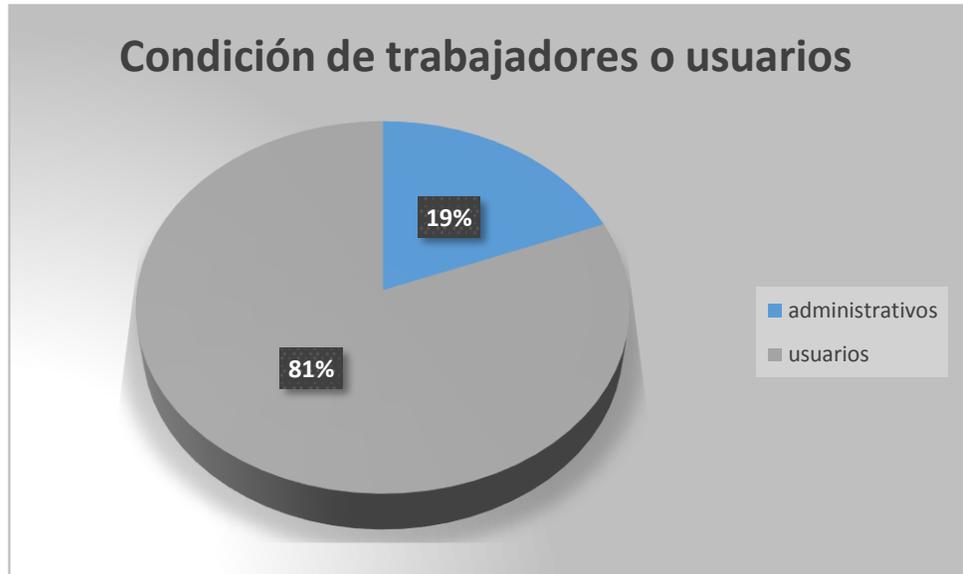
De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 4 y en el gráfico 2; que el 56 % de los trabajadores y usuarios son de sexo femenino, el 44% de los trabajadores y usuarios son de sexo masculino.

Tabla 5
Condición de los administrativos o usuarios de la municipalidad

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	administrativos	18	19%	19%	19%
	usuarios	77	81%	81%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3
Condición de los administrativos o usuarios



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 5 y en el gráfico 3; que el 19% son personal administrativo entre nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, el 81% son usuario que pertenecen a la Municipalidad Distrital Alto del Alianza.

Tabla 6

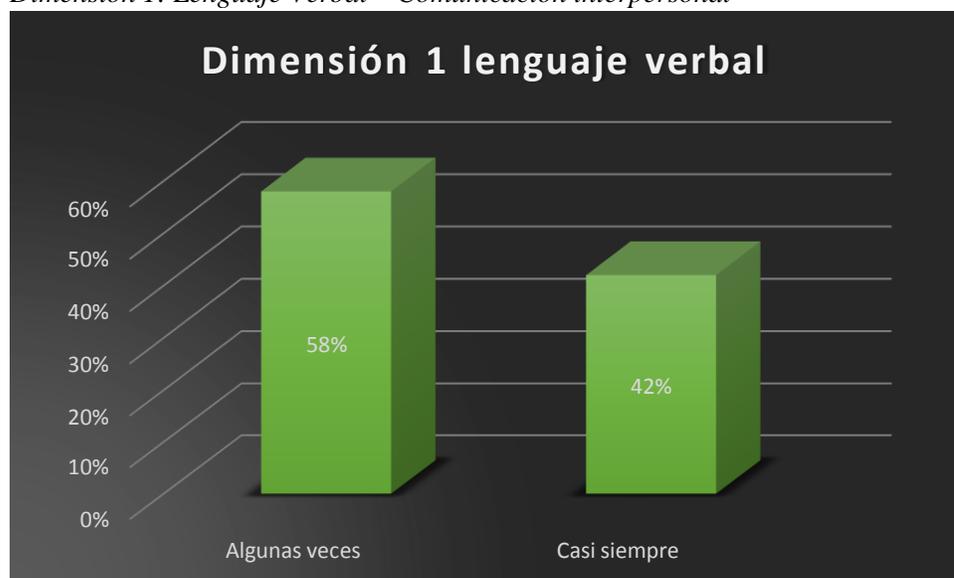
Dimensión 1: Lenguaje Verbal – Comunicación interpersonal

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
validos	Algunas veces	55	58%	58%	58%
	Casi siempre	40	42%	42%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4

Dimensión 1: Lenguaje Verbal – Comunicación interpersonal



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 6 y en el gráfico 4; que el 58 % confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje verbal se da algunas veces en la atención de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza , el 42% confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje verbal se da casi siempre en la atención de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza.

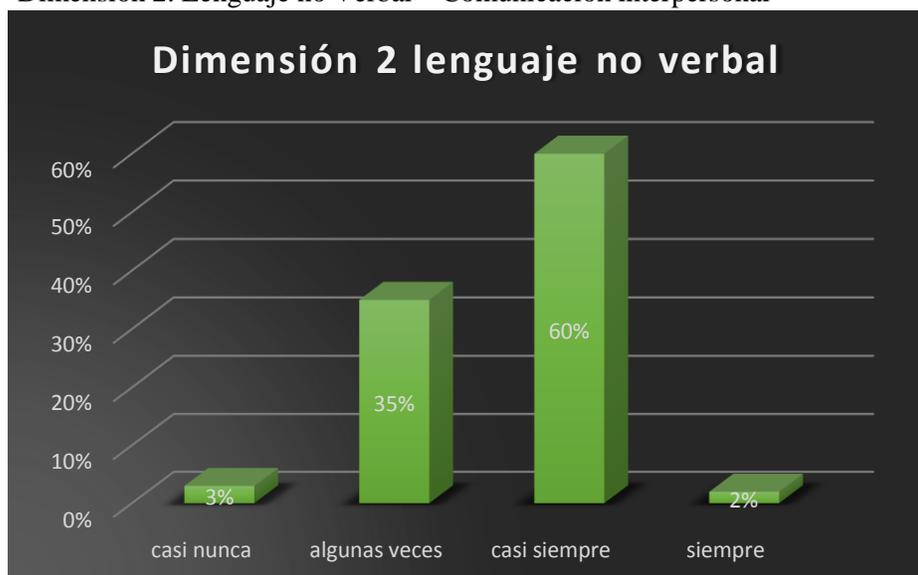
Tabla 7
Dimensión 2: Lenguaje no Verbal – Comunicación interpersonal

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	casi nunca	3	3%	3%	3%
	algunas veces	33	35%	35%	38%
validos	casi siempre	57	60%	60%	98%
	siempre	2	2%	2%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Dimensión 2: Lenguaje no Verbal – Comunicación interpersonal



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 7 y en el gráfico 5; que el 3 % confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje no verbal se da casi nunca, el 35% confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje no verbal se da algunas veces, el 60% confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje no verbal se da casi siempre, el 2% confirman que el nivel de comunicación interpersonal en su dimensión lenguaje no verbal se da siempre.

Tabla 8
Variable 1 Comunicación interpersonal

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	algunas veces	38	40%	40%	40%
	casi siempre	56	59%	59%	99%
	siempre	1	1%	1%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6
Variable 1 Comunicación interpersonal



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 8 y en el gráfico 6; que el 40 % confirman que el nivel de comunicación interpersonal se da algunas veces, el 59% confirman que el nivel de comunicación interpersonal se da casi siempre, el 1% confirman que el nivel de comunicación interpersonal se da siempre.

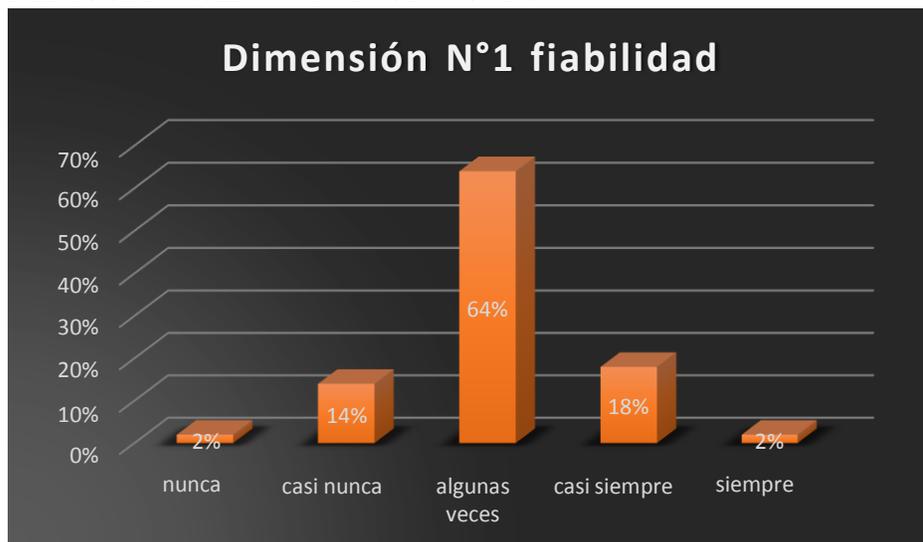
Tabla 9
Dimensión 1 Fiabilidad – Atención al usuario

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	nunca	2	2%	2%	2%
	casi nunca	13	14%	14%	16%
	algunas veces	61	64%	64%	80%
	casi siempre	17	18%	18%	98%
	siempre	2	2%	2%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Dimensión 1 Fiabilidad – Atención al usuario



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 9 y en el gráfico 7; que el 2% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión fiabilidad se da nunca, el 14% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión fiabilidad se da casi nunca, el 64% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión fiabilidad se da algunas veces, el 18% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión fiabilidad se da casi siempre, el 2% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión fiabilidad se da siempre.

Tabla 10

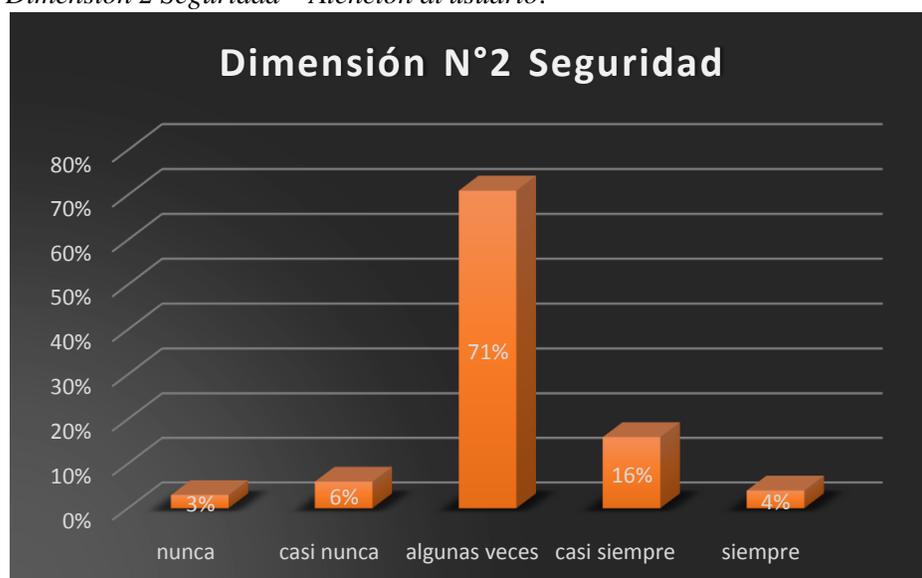
Dimensión 2 Seguridad – Atención al usuario

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	nunca	3	3%	3%	3%
	casi nunca	6	6%	6%	9%
	algunas veces	67	71%	71%	80%
	casi siempre	15	16%	16%	96%
	siempre	4	4%	4%	100%
	total		95	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Dimensión 2 Seguridad – Atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

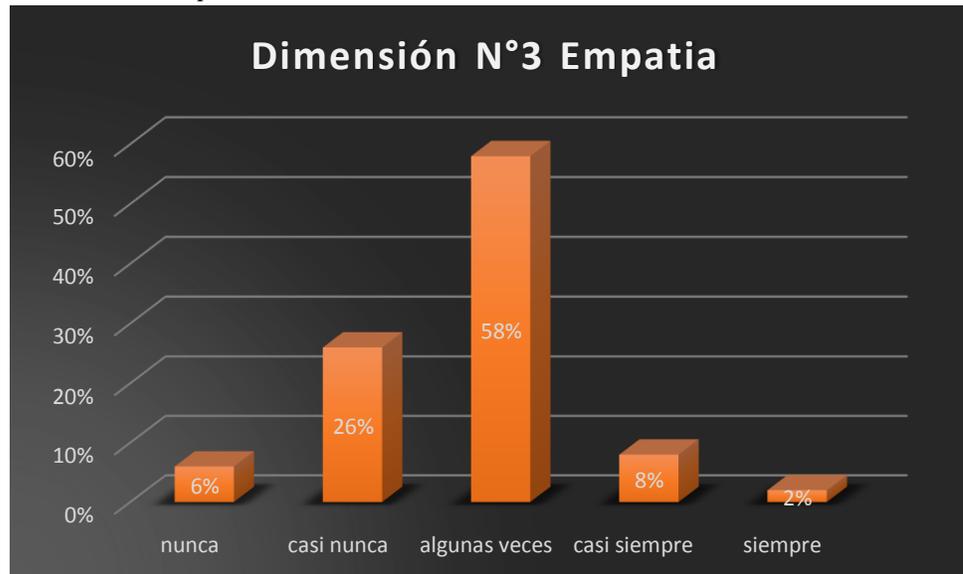
De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 10 y en el gráfico 8; que el 3% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión seguridad se da nunca, el 6% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión seguridad se da casi nunca, el 71% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión seguridad se da algunas veces, el 16% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión seguridad se da casi siempre, el 4% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión seguridad se da siempre.

Tabla 11
Dimensión 3 Empatía – Atención al usuario

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	nunca	6	6%	6%	6%
	casi nunca	25	26%	26%	32%
	algunas veces	55	58%	58%	90%
	casi siempre	7	8%	8%	98%
	siempre	2	2%	2%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9
Dimensión 3 Empatía – Atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 11 y en el gráfico 9; que el 6% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión empatía se da nunca, el 26% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión empatía se da casi nunca, el 58% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión empatía se da algunas veces, el 8% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión empatía se da casi siempre, el 2% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión empatía se da siempre.

Tabla 12

Dimensión 4 Elementos tangibles – Atención al usuario

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	nunca	2	2%	2%	2%
	casi nunca	5	5%	5%	7%
	algunas veces	12	13%	13%	20%
	casi siempre	53	56%	56%	76%
	siempre	23	24%	24%	100%
	total		95	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Dimensión 4 Elementos tangibles – Atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 12 y en el gráfico 10; que el 2% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da nunca, el 5% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da casi nunca, el 13% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da algunas veces, el 56% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da casi siempre, el 24% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da siempre.

Tabla 13
Variable 2 Atención al Usuario

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
validos	nunca	1	1%	1%	1%
	casi nunca	9	10%	10%	11%
	algunas veces	71	74%	74%	85%
	casi siempre	13	14%	14%	99%
	siempre	1	1%	1%	100%
	total	95	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
Variable 2 – Atención al Usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 95 trabajadores y usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna encuestados se aprecia en la tabla 13 y en el gráfico 11; que el 1% confirman que el nivel de atención al usuario se da nunca, el 10% confirman que el nivel de atención al usuario se da casi nunca, el 74% confirman que el nivel de atención al usuario se da algunas veces, el 14% confirman que el nivel de atención al usuario en su dimensión elementos tangibles se da casi siempre, el 1% confirman que el nivel de atención al usuario se da siempre.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H₁ Existe una relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- H₂ No existe una relación directa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- **Estadístico de Prueba**

Para poder constatar la hipótesis general y específicas se utilizó el estadístico de Chi cuadrada empleando la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(F-1)(C-1)}^2$$

Donde:

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

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

Empleando que de la siguiente manera:

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

Todos los datos serán procesados a través del software en estadística SPSS versión 26 mediante las siguientes tablas:

Tabla 14

Tabla cruzada Comunicación interpersonal y Atención al usuario.

			Atención al usuario					Total
			Casi	Algunas	Casi			
			Nunca	Nunca	veces	Siempre	Siempre	
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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Chi cuadrado Comunicación interpersonal y Atención al usuario.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	97,964°	8	.000
Razón de verosimilitud	14.351	8	.073
Asociación lineal por lineal	0.311	1	.577
N de casos válidos	95		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°15 se visualiza chi cuadrado de Pearson p- valor =0.000 (sig. Bilateral), el cual es menor a 0.05, con lo que podemos indicar que podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el procesamiento de datos concluye los resultados se afirma que si existe una relación significativa entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H₁ Existe relación directa entre el lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- H₀ No existe relación directa entre el lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- **Estadístico de Prueba**

Para poder constatar la hipótesis general y específicas se utilizó el estadístico de Chi cuadrada empleando la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(F-1)(C-1)}^2$$

Donde:

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

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

Empleando que de la siguiente manera:

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

Todos los datos serán procesados a través del software en estadística SPSS versión 26 mediante las siguientes tablas:

Tabla 16
Tabla cruzada lenguaje verbal y Atención al usuario.

			Atención al usuario					Total	
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre		
Dimensión 1 Lenguaje verbal - 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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17

Chi cuadrado lenguaje verbal y Atención al usuario.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	12.630°	4	.013
Razón de verosimilitud	13.476	4	.009
Asociación lineal por lineal	1.476	1	.221
N de casos válidos	95		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°17 se visualiza chi cuadrado de Pearson p- valor =0.013 (sig. Bilateral), el cual es menor a 0.05, con lo que podemos indicar que podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el procesamiento de datos concluye los resultados se afirma que si existe una relación significativa entre la dimensión lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna.

4.2.2. Hipótesis Especifica 2

- H₁ Existe relación entre el lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.
- H₀ No existe relación entre el lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza, Provincia de Tacna 2020.

- **Estadístico de Prueba**

Para poder constatar la hipótesis general y específicas se utilizó el estadístico de Chi cuadrada empleando la siguiente formula:

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

Donde:

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

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

Empleando que de la siguiente manera:

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

Todos los datos serán procesados a través del software en estadística SPSS versión 26 mediante las siguientes tablas:

Tabla 18
Tabla cruzada lenguaje no verbal y Atención al usuario

		Atención al usuario					Total	
		Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre			
Dimensión 2 Lenguaje no verbal - 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

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19

Chi cuadrado lenguaje no verbal y Atención al usuario.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	63.416°	12	.000
Razón de verosimilitud	24.978	12	.015
Asociación lineal por lineal	1.908	1	.167
N de casos válidos	95		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°19 se visualiza chi cuadrado de Pearson p- valor =0.000 (sig. Bilateral), el cual es menor a 0.05, con lo que podemos indicar que podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el procesamiento de datos concluye los resultados se afirma que si existe una relación significativa entre la dimensión lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna.

4.3. Discusión de Resultados

En esta parte de la investigación se comparan los resultados que se han obtenido en el proceso de ejecución, con otros investigadores, por eso mismo la investigación ha buscado responder ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna? Para lo cual se obtuvo la aseveración de la hipótesis que la comunicación interpersonal si se relaciona significativamente con la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna. Obteniendo su prueba de chi cuadrado 0.000.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Existe una relación directa significativa porque el p- valor = ($p=0,000$) es menor al 0.05 entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna. Quiere decir a mayor comunicación interpersonal entre los administrativos y los usuarios, mejor es la atención al usuario.
- Existe una relación directa significativa porque el p- valor = ($p=0,013$) es menor al 0.05 entre la dimensión lenguaje verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna. A lo que se puede visualizar que el uso del lenguaje verbal es débil en la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna, ya que los usuarios de esta municipalidad manifiestan una sensación de insatisfacción con la atención que es recibida por los trabajadores de la Municipalidad.

- Existe una relación directa significativa porque el p- valor = ($p=0,000$) es menor al 0.05 entre la dimensión lenguaje no verbal y la atención al usuario de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna. A lo que se puede visualizar que el uso del lenguaje no verbal se da de mejor manera en la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna, aun así los usuarios de esta municipalidad manifiestan una sensación de insatisfacción con la atención que es recibida por los trabajadores de la Municipalidad.

5.1. Recomendaciones

- Es recomendable que Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna pueda aplicar nuevas metodologías y estrategias para una mejor atención al usuario, capacitando a su personal en habilidades blandas e inteligencia emocional enfocadas a mejorar la comunicación interpersonal, con la finalidad de satisfacer y poder superar las expectativas de todos los usuarios y a si mismo mejorar la calidad de atención de la Municipalidad.
- Creación de nuevos reglamentos y manuales en la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna de una correcta atención a los usuarios aplicando una mejora continua, en caso se puedan verificar áreas con baja calidad de atención focalizarlas para poder tener una mejor calidad de atención al usuario en toda la municipalidad.
- Mejorar la medición de la satisfacción del usuario, enfocando en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Alto del Alianza en la Provincia de Tacna tengan en consideración que los usuarios son la razón de ser de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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.

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.

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

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

Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.

Flórez, 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, A. (2003) *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill

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

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

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 Maturín-Monagas.

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

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.

- 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
- Peel, M. (1991) *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto. España.
- Pérez, V. (2007) *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. (Primera edición). Ideas propias Editorial. España.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (Décima Edición). México: Prentice Hall. Pearson.
- Rodríguez, J. (2006). *Dirección moderna de las Organizaciones*. México: International Thompson Editores.
- 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.
- Verderber, R. y Verderber, K. (2005). *¡Comunícate!* (Decimoprimera Edición). México: Thompson.
- Zaldívar, D. (2003), *Relaciones interpersonales*, La Habana, Ed Enpes.