



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

"Comunicación asertiva y atención al usuario de una
municipalidad provincial de Ica, 2023"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Colan Arevalo, Yolanda Yohanna (orcid.org/0000-0002-4150-3435)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3896-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ
2024**

DEDICATORIA

A mi madre, que aun sin estar presente siempre está conmigo, a mis hijos porque lo que se comienza se termina y a ti padre pues como tú dices se lucha hasta el final.

AGRADECIMIENTO

Te doy gracias Dios mío por siempre estar para mí, por ser mi debilidad y también mi fortaleza, gracias a mis amados hermanos Eduardo, Jenny, Christiam y Jennifer por sus palabras de aliento cuando lo necesitaba.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación asertiva y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica,2023", cuyo autor es COLAN AREVALO YOLANDA YOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 16-01- 2024 08:16:06

Código documento Trilce: TRI - 0726005



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, COLAN AREVALO YOLANDA YOHANNA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación asertiva y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica,2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YOLANDA YOHANNA COLAN AREVALO DNI: 21546842 ORCID: 0000-0002-4150-3435	Firmado electrónicamente por: YCOLANA325 el 08-01- 2024 22:40:51

Código documento Trilce: TRI - 0726007



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

	Página	
Tabla 1	Distribución de frecuencias de Comunicación asertiva y sus dimensiones	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias estilo de comunicación	24
Tabla 3	Distribución de frecuencias dirección de comunicación	24
Tabla 4	Distribución de frecuencias comunicación directa	24
Tabla 5	Distribución de frecuencias de atención al usuario y sus dimensiones	24
Tabla 6	Resultados de la correlación entre comunicación asertiva y atención al usuario	26
Tabla 7	Resultados de la correlación entre estilo de comunicación y atención al usuario	27
Tabla 8	Resultados de la correlación entre dirección de comunicación y atención al usuario	28
Tabla 9	Resultados de la correlación entre comunicación directa y atención al usuario	29
Tabla 10	Operacionalización de la variable Comunicación asertiva	2
Tabla 11	Operacionalización de la variable Atención al usuario	3
Tabla 12	Consolidado del análisis de fiabilidad	39

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Esquema del diseño correlacional	16
Figura 2 Grados de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación asertiva y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, mediante la aplicación del diseño no experimental, de corte transversal, correlacional simple. La muestra de estudio estuvo conformada por 369 usuarios de la entidad municipal estudiada. Mediante la técnica de la encuesta se realizó la recolección de los datos para la medición de las variables, utilizando dos cuestionarios estandarizados confiables y debidamente validados por juicio de expertos. Los resultados de los cálculos realizados mediante la prueba de Rho de Spearman indican un nivel de significancia calculado igual a $0.000 < 0.05$, comprobándose que existe una relación significativa entre las variables. Asimismo, el coeficiente calculado r_s de 0.247 indica una correlación baja entre las variables. Concluyendo que, entre la comunicación asertiva y atención al usuario se relacionan significativamente en un grado bajo, es decir que una mejora en la comunicación asertiva podría mejorar la atención al usuario de la municipalidad.

Palabras clave: Comunicación asertiva, atención al usuario, municipalidad.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between assertive communication and user service in a provincial municipality of Ica, 2023. The study was basic, quantitative approach, through the application of a non-experimental, cross-sectional design. , simple correlational. The study sample was made up of 369 users from the municipal entity studied. Using the survey technique, data were collected for the measurement of the variables, using two reliable standardized questionnaires duly validated by expert judgment. The results of the calculations carried out using Spearman's d Rho test indicate a calculated significance level equal to $0.000 < 0.05$, proving that there is a significant relationship between the variables. Likewise, the calculated coefficient rs of 0.247 indicates a low correlation between the variables. Concluding that assertive communication and user service are significantly related to a low degree, meaning that an improvement in assertive communication could improve the municipality's user service.

Keywords: Assertive communication, user service, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso propio del ser humano, es una herramienta básica, es el acto de interacción cotidiana, pero que sucede cuando esta comunicación no es de manera correcta, cada vez que el usuario acude a una entidad pública o privada a solicitar información o a realizar trámites.

Los usuarios reclaman instituciones públicas eficientes, en ese sentido Yin (2014) conocedor de la problemática considera que las entidades públicas deberían brindar una atención al usuario de calidad, hacer que la experiencia del usuario sea diferente, rápida y eficiente. Pero que hace que los trabajadores de una institución no tengan la simpatía del ciudadano, que debe hacer o que armas utilizar para hacer posible una mejora realmente importante, Bohórquez et al (2023) considera que la comunicación asertiva hace posible que los usuarios expresen ideas, sentimientos y como percibe una realidad, es decir como reconoce una situación problemática que le afecta directamente, como la expone y lo que espera de parte de quien le atiende, este debe reconocer su necesidad y ayudarla, pero que sucede si en ocasiones o casi siempre la comunicación asertiva no es la mejor y pierde eficiencia y eficacia en la atención al usuario.

En España, la deficiente atención al usuario supuso un gran hito en la discusión durante 2015 y 2016, más de una treintena de las ciudades más pobladas entre las que se encontraban Madrid, Barcelona y Valencia estaban descontentos con el servicio que prestan las instituciones públicas, por ello se realizó una encuesta aplicada a 5.137 personas, el 22% considera los servicios prestados por las instituciones públicas como un desastre y dice que necesita ser mejorado (Observación de servicios urbanos [OSUR], 2018)

En algunos países de América del Sur, no es distante de esta problemática es por ello que Sánchez (2018) señaló en un estudio de la Organización de Bruselas que cuatro de cada cinco usuarios de instituciones estatales en la región tenían poca simpatía por las entidades del Estado, el Perú como parte de este continente presenta la misma problemática, se puede suponer que eso se debe a que difícilmente las instituciones privadas y públicas tienen una guía de atención al usuario interna en donde se establezcan formas de atención al usuario orientada a brindar atención de calidad y así lograr una mejora continua y duradera en el

tiempo. El Estado concedor de esta problemática implementó desde 2015 con resolución ministerial N°186-2015-PCM el manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública y su implementación progresiva buscando el bienestar del usuario, lo que se desconoce es si este manual es aplicado en las instituciones estatales.

Un rol importante y necesario para el éxito y buen funcionamiento de cualquier organización respecto a atención al usuario lo cumple la comunicación asertiva, pues permite que el trabajador se exprese correctamente dejándose entender por el usuario, la misma que hace posible una atención eficiente, por tanto, debe ser considerada como un instrumento importante dentro de las instituciones públicas y privadas pues contribuye a mejorar una realidad claramente problemática que se observa, especialmente en un municipio.

En la región Ica se puede distinguir problemas en la atención al usuario, probablemente por una deficiente comunicación asertiva en las instituciones públicas y privadas, por ello, para esclarecer nuestros conocimientos se ha planteado como problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023? Asimismo, se detallan los problemas específicos ¿Qué relación existe entre el estilo de comunicación, la dirección de la comunicación y la comunicación directa y, la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023?

Para justificar la presente investigación se consideró los criterios explicados por Hernández-Samperi & Mendoza (2018) de modo que, en el aspecto de interés social, en función de los resultados o conclusiones a alcanzar, se contribuirá con la municipalidad provincial en gestionar eficazmente sus estrategias de comunicación asertiva. En el aspecto teórico, se justifica por el análisis al contenido conceptual y provee una visión de las tendencias de la comunicación asertiva y la atención al usuario. En el aspecto metodológico, aporta instrumentos de recolección de datos, ya que se diseñó y aplicó un instrumento específico sobre comunicación asertiva y otro sobre atención al usuario. En el aspecto práctico el presente estudio llegó a conclusiones y recomendaciones en la perspectiva de mejorar la problemática detectada en las municipalidades respecto a la atención al usuario, así como la comunicación asertiva en la municipalidad de Ica.

El objetivo del estudio radica en determinar la relación entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023 mientras que los objetivos específicos buscan determinar qué relación existe entre el estilo de comunicación, la dirección de la comunicación y la comunicación directa; y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023.

Es esta línea de desarrollo, se han planteado las siguientes hipótesis, existe relación directa entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023 y las hipótesis específicas: el estilo de comunicación, la dirección de la comunicación y la comunicación directa; y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se sustenta en investigaciones previas realizadas en el contexto internacional como el trabajo realizado por García (2023) quien examinó cómo la comunicación asertiva influye en la resolución de conflictos laborales. Utiliza un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicando cuestionarios a 14 funcionarios de RRHH. Los resultados indican una comunicación asertiva efectiva y habilidades desarrolladas para resolver conflictos laborales. Este estudio es relevante para entender cómo la comunicación asertiva en el área de RRHH contribuye a un ambiente laboral armonioso y eficiente en el contexto de una institución judicial y en consecuencia una mejor atención al usuario.

De igual manera, Aprianto et al. (2023) realizaron una investigación sobre la comunicación de liderazgo en el cambio organizacional. Empleando un enfoque cualitativo e interpretativo y usando estudios de caso en dos organizaciones públicas indonesias. Se realizaron entrevistas a 27 participantes de diferentes niveles organizativos. Los resultados demuestran cómo la comunicación de liderazgo, basada en el sentido común, influye en la gestión del cambio. Este estudio es relevante para la comunicación asertiva y la atención al usuario en una municipalidad, destacando la importancia de una comunicación de liderazgo eficaz en el manejo del cambio organizacional a favor del ciudadano.

El estudio realizado por Zhu & Hu (2023) se enfoca en el soporte informativo y emocional en la comunicación pública durante la pandemia de COVID-19 en China. Utilizando datos de Weibo de 17 gobiernos provinciales chinos y técnicas de Procesamiento de Lenguaje Natural, se exploran los impactos de estos soportes en el compromiso público. Los hallazgos revelan una correlación significativa entre el apoyo emocional y el compromiso público, especialmente en etapas tardías de la pandemia, destacando la importancia del apoyo emocional en la comunicación pública. Esto se vincula con la comunicación asertiva y la atención al usuario en contextos municipales, subrayando que tanto el soporte informativo como el emocional son cruciales para estrategias de comunicación efectivas durante crisis.

Por su parte, Almengor (2021) desarrolló cinco estrategias basadas en la comunicación para determinar su influencia en el trabajo en equipo en la gestión del capital humano. Utiliza un diseño de investigación cualitativo no experimental,

descriptivo-explicativo, con una muestra de 81 trabajadores administrativos de una organización pública panameña. Los resultados destacan la importancia de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia organizacional y el desempeño del personal. Las conclusiones resaltan que estas competencias blandas son clave para la productividad y la satisfacción laboral. Este estudio es relevante para la investigación sobre comunicación asertiva y atención al usuario en municipalidades, al demostrar cómo estas habilidades impactan positivamente en la gestión y eficiencia del capital humano.

De forma similar, Campos y Madrigal (2021) buscaron determinar la relación entre las competencias de comunicación asertiva y servicio a la atención del usuario del Departamento de Servicio. La investigación fue cuantitativa donde se utilizó cuestionarios aplicados a veinte colaboradores, que representan la totalidad de la muestra, y a treinta clientes del comedor institucional de Intel. Los resultados hallaron que la atención es muy buena; pero, los colaboradores de servicio podrían mejorar en el aspecto de comunicación asertiva y servicio al cliente; los trabajadores desean ser capacitados para mejorar sus habilidades y que sea dentro del horario de trabajo.

Del mismo modo, Men et al. (2020) investigaron cómo la comunicación carismática de liderazgo ejecutivo durante el cambio organizacional influye en la confianza y el apoyo de los empleados. Se utilizó una encuesta en línea con 439 empleados en EE. UU. que habían experimentado cambios organizacionales. Los resultados revelan que la comunicación carismática de liderazgo tiene un impacto positivo en la confianza organizacional de los empleados, su apertura al cambio y el apoyo conductual al cambio. La confianza de los empleados se identifica como un mediador parcial en la relación entre la comunicación de liderazgo y la apertura y apoyo al cambio. Este estudio es relevante para comprender cómo la comunicación de liderazgo efectiva puede facilitar el cambio organizacional, un aspecto importante para la comunicación asertiva y la atención al cliente en el contexto municipal.

En tanto, Quezada-Rodríguez et al. (2020) en su investigación analizaron el desempeño laboral en el Municipio de Girón, Ecuador, con énfasis en el trabajo en equipo y la comunicación. Se utilizó un diseño de investigación descriptivo y no

experimental, con una muestra de 78 servidores públicos del Gobierno Municipal de Girón. Los resultados revelan la necesidad de mejorar los equipos de trabajo y la comunicación interna para incrementar el compromiso y la eficiencia laboral. Este estudio es relevante para el tema de comunicación asertiva y atención al usuario en municipalidades, destacando la importancia de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo para el desempeño institucional.

Así también, Neill et al. (2019) destacaron la importancia de un clima de comunicación abierto y participativo para la identificación de los empleados con la organización y sus respuestas específicas al cambio, incluyendo reacciones actitudinales y conductuales. La metodología incluyó una encuesta en línea a 1,034 empleados estadounidenses de diversos sectores en junio de 2018, utilizando modelado de ecuaciones estructurales con el software AMOS 24.0. Los hallazgos muestran que un clima comunicacional abierto y participativo contribuye directamente al compromiso afectivo del empleado con el cambio y al apoyo conductual. Este clima fomenta la identificación del empleado con la organización, llevando a reacciones positivas al cambio. En términos de comunicación asertiva y atención al usuario en una municipalidad, este estudio destaca cómo un clima de comunicación efectivo puede influir positivamente en la adaptación y el compromiso de los empleados frente a cambios organizacionales.

Neill (2018) determinó las estrategias, barreras y mensajes clave en la comunicación de gestión del cambio. Se basa en 32 entrevistas con comunicadores internos, analizando 10 sectores y 26 empleadores. Identifica barreras como la falta de un plan, cambios constantes en los planes, y fatiga del cambio. Las estrategias efectivas incluyen reclutar embajadores de empleados, viajes de líderes para comunicación cara a cara, y el uso de videos. Resalta la importancia de una comunicación transparente y simétrica, y proporciona prácticas recomendadas para una comunicación eficaz en tiempos de cambio. Este estudio es relevante para comprender la comunicación en procesos de cambio organizacional, lo que tiene implicaciones para la comunicación asertiva y la atención al cliente en entornos municipales.

En el ámbito nacional Díaz y Payco (2023) determinaron que la comunicación asertiva se relaciona con la atención al ciudadano de una entidad de

gestión local en Huánuco mediante un estudio de tipo correlacional, descriptivo, sin manipulación de variables, realizado en 60 trabajadores que conformaron la muestra. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios. Los resultados mostraron que las variables se asocian de forma significativa en un nivel alto ($p < 0.05$, $r = 0.878$). Las conclusiones a las que arribaron los autores indican que en tanto se mejore la comunicación asertiva también se mejora el desempeño y en consecuencia la atención de calidad a los usuarios.

Entre tanto Martínez (2022) estableció la conexión entre la comunicación asertiva y clima organizacional para una mejor atención al usuario. Este estudio se siguió la ruta cuantitativa y con estructura no experimental, desarrollada con la colaboración de 45 instructores de cinco centros educativos de Huancabamba. Se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados obtenidos mostraron que 66.67% de los docentes consideran que la comunicación asertiva es adecuada. Mientras que los cálculos obtenidos en la prueba de hipótesis mostraron coeficientes de $p > 0,05$ y $r = 0,287$ en consecuencia no se rechaza H_0 , se concluyó determinando la independencia de las variables investigadas, no existe correlación entre las variables, la hipótesis fue denegada y se adoptó hipótesis nula.

Aguilar y Pinedo (2021) con el objetivo de proponer estrategias de comunicación asertiva y de esta manera obtener un mejor servicio de atención al cliente en la organización; para ello usó la observación, que permitió analizar realidad actual respecto a las cualidades comunicacionales, la variable servicio de atención al cliente se midió mediante una encuesta, con una estructura descriptiva propositiva, no experimental. La toma de datos se realizó en un solo momento, con el apoyo de 5 trabajadores y 143 usuarios para medir las variables. El resultado evidencia que la comunicación es deficiente en tanto que la atención al cliente la consideran como regular. Concluyeron que la empresa debe realizar mejoras en el estilo de comunicación usado, así como también sus barreras comunicacionales y para potenciar el nivel del servicio y lograr la excelencia.

Aguilar (2018) estudió el nexo entre comunicación asertiva e interacciones interpersonales de los educandos de secundaria, siguiendo los criterios de una investigación básica, correlacional. La muestra fue de 90 educadores de instituciones educativas. Se usó encuestas fiables. Su método fue hipotético-

deductivo, en donde la primera variable se relaciona con la segunda variable en los educadores de la muestra. Se obtuvieron como resultados coeficientes $\rho=0,753$ y $p=0.000$. Concluyendo que existe una relación alta, positiva entre las variables estudiadas.

Manrique (2019) realizó un diseño no experimental de corte transversal, correlacional para determinar la asociación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos laborales en la empresa Mivisa. Se usó dos cuestionarios y se aplicó a 42 trabajadores. Encontró un coeficiente de correlación de 0.517 y $p = 0.000$. Concluyendo que las variables en estudio se vinculan en un grado medio y significativo.

Respecto a la fundamentación teórica, se encontró sustento teórico según Schramm y Lara (1963) definen la comunicación como un proceso indispensable que hace posible que los seres humanos se agrupen y den lugar a las sociedades, es la comunicación la que permite entender el comportamiento humano y social. La sociedad en su conjunto debe cultivar la comunicación asertiva y el respeto; de lo contrario, la comunicación sería desordenada e incompatible, según el nivel de asertividad; si una persona es confiable, los demás responderán positivamente. Para Ferrero y Martin (2013) la comunicación asertiva es la acción de comunicar y lo que esto produce en las personas según sea lo que se comunique o se intente relacionar. Es en el siglo XX que a este concepto se le integra el aspecto tecnológico, como la emisión de señales a través de un código común entre emisor y receptor”.

Respecto a las teorías de comunicación asertiva encontramos la de la comunicación, en esa línea el modelo de Shannon & Weaver (1948) consideran que la comunicación es uno de los canales de transmisión de mensajes más esenciales. Estos autores ofrecieron un modelo lineal básico simple que ha evolucionado a través del tiempo. A pesar de las modificaciones en su nombre y apariencia visual, este modelo sigue siendo bien conocido hoy en día. Los autores afirman que el transmisor, la señal (canal) y el receptor son componentes clave de la comunicación; sin embargo, pueden producirse interferencias durante la transmisión. Según los autores, estos tres componentes están interrelacionados, así como la interferencia de la señal.

Para Castro y Calzadilla (2021) señalan que existen varios enfoques teóricos destinados a definir la asertividad. La propuesta de aprendizaje asertivo, que parte de un enfoque conductual, cuando la emoción se vuelve dominante y llevan a la acción. Por otro lado, el enfoque cognitivo incluye expresar de manera directa y honesta lo que sientes, crees y quieres. Otros investigadores como Bohórquez et al (2023) en su artículo científico señalan que la comunicación asertiva permite expresar ideas, sentimientos, emociones, percepciones, responder y defender nuestros derechos si es necesario.

Alberti y Emmons (1978) definen la comunicación asertiva como; “La conducta interpersonal que busca una mejora personal o propia y que disminuye o pierde soporte de (los) receptor (es) de (el) comportamiento (s)”. (p.265). Es la conducta de una persona que se da en base a sus necesidades fundamentales, actuando siempre alerta, expresando pensamientos y emociones genuinas con amabilidad, y demostrando sus propios derechos sin infringir los de los demás. En este enfoque, los autores explican que la persona asertiva es veraz en base a sus necesidades más fundamentales, haciendo lo que es compatible con el propio pensamiento, pero al mismo tiempo no perjudicando o violando los derechos de los demás (Lachira et al., 2020).

La teoría de Herzberg cuando hace referencia al humanismo, desde esta perspectiva se considera a los seres humanos como la persona humana, tienen el pleno derecho y la responsabilidad de ser tratados como seres humanos, así como que son personas con capacidad de darle sentido y forma a su propia vida, desde un punto de vista del ideal humanístico se expresa como una tendencia cultural que se extiende hacia todas las expresiones de valorar a la persona humana sobre todas las cosas (Hoyos, 2023 como se cita en Herzberg, 1959).

Para el reforzamiento de las bases teóricas contemplamos las dimensiones de estudio de la variable comunicación asertiva tal es el caso de estilo de comunicación, en ese sentido Rosenberg (2003) señaló que "estilo de comunicación" se refiere a cómo las personas transmiten información y se relacionan con los demás. Hay varias teorías y modelos en la literatura sobre los estilos de comunicación, Rosenberg describe un estilo de comunicación llamado

"comunicación no violenta", que se centra en la empatía, la compasión y la colaboración para promover la comprensión mutua.

El estilo de comunicación distingue cuatro componentes clave del estilo de comunicación: la empatía en la comunicación se refiere a la habilidad de entender y compartir los sentimientos de otra persona desde su perspectiva. Es fundamental para establecer conexiones y fomentar la comprensión mutua (Goleman, 2022). La asertividad es la capacidad de expresar los propios pensamientos y sentimientos de manera clara, honesta y respetuosa, sin ser agresivo ni pasivo (Alberti & Emmons, 2005). La concreción en la comunicación implica ser específico, directo y claro en el mensaje que se transmite, evitando ambigüedades o generalizaciones, se enfoca en cómo hacer que los mensajes sean memorables y efectivos (Heath & Heath, 2011). La claridad se refiere a la habilidad de expresar ideas de manera comprensible y sin confusión, utilizando un lenguaje adecuado y estructurando el mensaje de manera lógica aplicando principios para una comunicación efectiva (Covey, 2015).

Watzlawick et al. (1967) introdujeron la "teoría de la comunicación pragmática", que incluye la idea de que la comunicación siempre tiene dos aspectos: el contenido y la relación, siendo este último el que define cómo se interpreta el contenido. Según los autores, es imposible no comunicarse porque incluso cuando no decimos nada, nuestras acciones no verbales transmiten un mensaje. En términos de estilos de comunicación, aunque el libro no presenta una tipología específica de estilos, sí establece los fundamentos para entender que la comunicación puede variar en función de cómo se manejan los niveles de contenido y de interacción. Esta comprensión ha informado muchos modelos de estilos de comunicación que se han desarrollado después.

Por otro lado, la dimensión dirección de comunicación es abordada por Cornelissen (2017) quien señala que la dirección de comunicación se relaciona con la forma en que se gestionan las comunicaciones dentro de una organización y cómo se dirigen hacia los públicos externos. Esto puede incluir comunicaciones internas (entre los empleados y la dirección), comunicaciones externas (con los medios, clientes, proveedores, inversores y otros grupos de interés) y la gestión de la comunicación en tiempos de crisis. Cornelissen explica que la dirección de la

comunicación es vital para mantener la coherencia y la claridad en los mensajes de una organización. Aborda temas como la estrategia de comunicación, la gestión de la reputación, la gestión de la identidad corporativa, y la comunicación en tiempos de cambio y crisis.

Grunig (2013) enfatiza la importancia de la comunicación bidireccional simétrica, en la que la organización y sus públicos se comunican de manera directa y equitativa. Según Grunig, este tipo de comunicación permite a las organizaciones entender mejor a sus públicos, ajustar sus mensajes y estrategias en consecuencia, y construir relaciones más sólidas. Además, aborda la idea de que las organizaciones deben ser proactivas y estratégicas en su comunicación, lo cual puede implicar una comunicación más directa y enfocada. Sin embargo, también advierte contra el uso de la comunicación como una forma de manipulación o persuasión coercitiva.

En referencia a la comunicación directa Meyer (2014) la considera como un estilo de comunicación en el cual los mensajes se transmiten de manera clara, precisa y explícita. En la comunicación directa, las palabras utilizadas transmiten exactamente el mensaje que el emisor pretende transmitir. Este estilo de comunicación se opone a la comunicación indirecta, donde el significado de los mensajes a menudo se infiere de las sutilezas y el contexto. Las características de la comunicación directa son la claridad es decir los mensajes se expresan de manera clara y precisa para evitar confusiones y malentendidos. La concisión, los mensajes se presentan de manera breve y al grano, sin información innecesaria. La honestidad, implica expresar pensamientos y sentimientos de manera honesta y abierta. La asertividad, este estilo de comunicación a menudo implica defender los propios derechos o necesidades de manera respetuosa pero firme y por último la inmediatez, los mensajes se transmiten en tiempo real y se abordan los problemas a medida que surgen.

Es importante señalar que, aunque la comunicación directa tiene muchos beneficios, puede no ser apropiada o efectiva en todas las situaciones o culturas. Algunas culturas pueden considerar la comunicación directa como demasiado confrontativa o brusca. Además, ciertos temas pueden requerir un enfoque más

delicado o indirecto. La efectividad de la comunicación directa depende del contexto y de las habilidades de comunicación de los individuos involucrados.

La dirección de comunicación en una organización se refiere a las rutas a través de las cuales fluye la información entre los diferentes niveles y áreas. Hay tres direcciones principales: descendente, ascendente y horizontal (Contreras & Garibay, 2020). A continuación, se presentan definiciones de cada una de ellas: La comunicación descendente, es el flujo de información desde los niveles superiores de una organización hacia los niveles inferiores. Esta comunicación incluye políticas, procedimientos, órdenes y orientaciones estratégicas. La comunicación ascendente se refiere al flujo de información desde los empleados de nivel inferior hacia los niveles superiores de la organización. Esta dirección de comunicación es crucial para el feedback, sugerencias, quejas y reportes de progreso. La comunicación horizontal, es el intercambio de información entre individuos, departamentos o unidades del mismo nivel jerárquico dentro de una organización. Facilita la coordinación y la colaboración entre diferentes áreas

Estos tipos de comunicación son fundamentales para el funcionamiento efectivo de cualquier organización y son extensamente estudiados y discutidos por estos autores en sus respectivas obras. La comprensión y el manejo adecuado de estas direcciones de comunicación son clave para lograr una comunicación organizacional exitosa.

En tanto que la comunicación directa se refiere a la forma de interacción donde los mensajes se transmiten de manera clara, precisa y sin rodeos. Esta modalidad de comunicación es valorada por su eficiencia y por minimizar malentendidos. Dentro de la comunicación directa, elementos como la fluidez verbal, la postura y gestos, y el contenido del mensaje son fundamentales (Arenal, 2019). A continuación, se presentan detalles de estos elementos: la fluidez verbal, es la capacidad de hablar de manera clara, coherente y sin vacilación. La fluidez verbal es esencial en la comunicación directa para transmitir ideas de manera eficaz y convincente. La postura y gestos, la comunicación no verbal, incluyendo la postura y los gestos, juega un papel crucial en reforzar o contradecir el mensaje verbal. La congruencia entre el lenguaje verbal y no verbal es clave para una comunicación directa efectiva. El contenido del mensaje se refiere a la sustancia o

información central que se comunica. En la comunicación directa, es importante que el contenido sea claro, relevante y bien estructurado.

Por otro lado, se considera las concepciones teóricas de la variable atención al usuario entendida por García (2021) cuando pretende entender la calidad de atención al usuario, la redefine, como la cualidad o propiedad de ser el mejor. Este concepto también lo observamos en la vida diaria. Sin embargo, suele tener mayor vigencia en productos y servicios o con el mundo empresarial. Por esta razón, considera a la calidad de atención como la herramienta más eficaz en un entorno competitivo. Asimismo, este concepto forma parte de cualquier organización empresarial y orienta a los usuarios a lograr bienestar. En esa línea, Guerrero (2022) precisa que las organizaciones públicas tienden a buscar estrategias para mejorar de manera efectiva y eficiente los servicios que ofrecen. Pero hay situaciones que les impiden cumplir con sus funciones. Las principales razones de esto son la falta de infraestructura, equipo adecuado, personal y presupuesto y capacitación que les permita cumplir con sus funciones a tiempo.

Yin (2014) examina las administraciones públicas y municipales como objeto de estudio y proporciona métodos para mejorar la eficiencia, lo que incluiría la atención al usuario, asociando el servicio que se proporciona a los clientes antes, durante y después de la compra de un producto o servicio. Se trata de una interacción entre el proveedor y el cliente que se orienta a satisfacer las expectativas y necesidades del cliente o usuario. El objetivo final de la atención al cliente es asegurar la satisfacción del cliente con tu producto o servicio. Esto no sólo puede ayudar a retener a los clientes actuales, sino que también puede atraer a nuevos clientes a través de referencias positivas

Por su parte Denhardt y Denhardt (2015) sugieren que las administraciones públicas, incluyendo las municipalidades, deben centrarse en servir a los ciudadanos en lugar de controlarlos, critican el movimiento de "nueva gerencia pública", que considera que el gobierno debería funcionar como una empresa. Argumentan que este enfoque puede socavar la misión y los valores del servicio público. Proponen el Nuevo Servicio Público, que sostiene que los administradores públicos deben servir a los ciudadanos, no a los consumidores. En lugar de ver a los ciudadanos como clientes a quienes se sirven, los Denhardts sugieren que los

administradores públicos deberían facilitar la participación activa de los ciudadanos en el gobierno.

Los funcionarios públicos deberían actuar como facilitadores, mediando entre diferentes intereses en la sociedad y ayudando a los ciudadanos a articular e implementar sus valores compartidos, destacando la importancia del compromiso cívico, la responsabilidad y la eficacia del sector público. La democracia deliberativa y el servicio a los ciudadanos son fundamentales en su enfoque. Ven la administración pública como una fuerza que puede promover la igualdad, la justicia social, la representación y la deliberación democrática.

Bryson (2015) se centra en la planificación de estrategias para la administración pública. La atención al usuario es una parte integral de cualquier plan estratégico. Remarca lo importante de un enfoque orientado al usuario de la administración pública y proporciona ideas sobre cómo mejorar la atención al usuario en las municipalidades.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, Behn (2014) se refiere a la habilidad y disposición de una entidad gubernamental o de una administración pública para responder a las necesidades y demandas de los ciudadanos de manera efectiva y oportuna, es una medida importante de la administración pública. Un gobierno o administración pública que responde rápidamente y de manera efectiva a las necesidades y demandas de los ciudadanos se considera más eficaz y eficiente. La capacidad de respuesta puede manifestarse de varias maneras, incluyendo; la velocidad con la que se proporcionan los servicios públicos, la capacidad para adaptarse a las nuevas circunstancias o crisis, la eficacia en la comunicación con los ciudadanos y en la respuesta a sus preguntas o preocupaciones, la habilidad para anticipar problemas y tomar medidas preventivas. La mejora de la capacidad de respuesta puede requerir una variedad de estrategias, incluyendo la modernización de la infraestructura, la mejora de los procesos y sistemas de gestión, y la formación y educación de los empleados públicos.

Respecto a la dimensión Fiabilidad entendida en la administración pública como los gobiernos y las organizaciones públicas mantienen la consistencia, precisión y confiabilidad en sus operaciones y servicios. Para Boin et al. (2006) la

fiabilidad se refiere a la capacidad de los líderes y las instituciones para responder de manera efectiva, consistente y oportuna en situaciones de crisis. La atención al usuario es un componente crítico de cualquier entidad. En la actualidad, el servicio va más allá de la simple interacción entre el cliente y el representante de la empresa; se ha convertido en una dimensión multifacética que abarca varios aspectos, uno de los cuales es el conocimiento.

Para Berry (1995) la dimensión de conocimiento en la atención al usuario se refiere a la profundidad y amplitud del conocimiento que un empleado tiene acerca de la empresa y sus ofertas. Esto implica no solo conocer los productos o servicios al detalle, sino también información relevante que pueda ser útil para el cliente. Un empleado que posee un alto nivel de conocimiento puede proporcionar respuestas precisas y soluciones efectivas a las preguntas y problemas de los clientes. Esto crea una sensación de confianza en el cliente, ya que perciben que están tratando con un profesional que comprende completamente sus necesidades. La importancia de la dimensión de conocimiento en la atención al cliente tiene impacto directo en la satisfacción del cliente y en la percepción general de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación. Investigación de tipo básica, de nivel descriptivo pues tiene dos variables de estudio en el contexto problemático planteado. Investigación que busca describir el objeto de estudio observando el comportamiento sin buscar sus causas y consecuencias (Campos et. al 2023). Es además correlacional porque trata de explicar la asociación de las variables de estudio, las causas que lo provoca y los efectos que pudieran causar el desarrollo del fenómeno investigado (Jilcha, 2020).

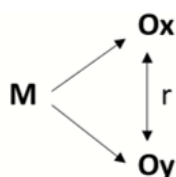
Asimismo, el enfoque es cuantitativo, pretende estimar magnitudes y comprobar una hipótesis, mediante el análisis de los datos, por medio de métodos estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El método de investigación es hipotético deductivo el cual consiste en plantear problemas e hipótesis de manera anticipada para luego verificar en la práctica.

3.1.2. Diseño de investigación. Es un estudio no experimental pues las variables no serán maniobradas deliberadamente, solo son estudiadas y observadas según los fenómenos, en su ambiente natural (Firdaus et al. ,2021), es decir, las variables no serán tocadas y se observan los hechos conforme se encuentren, en su forma más común y es así que serán analizados.

Para representar la presente investigación se considera el diseño transversal correlacional. Estos diseños son muy útiles para vincular dos o más ideas, o variables en un determinado momento; en términos correlacionales, (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, Ñaupas et al. (2018) precisan que busca determinar la asociación estadística entre las variables, su magnitud y dirección, es el objetivo de la investigación correlacional. Este método establece asociación mediante la observación y exploración de las conexiones y patrones de datos.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



En donde M es la muestra de estudio, que está conformada por usuarios de la Municipalidad de Ica, Ox representa la observación o evaluación del comportamiento de la variable X que en este caso es la comunicación asertiva, Oy representa la observación o evaluación del comportamiento de la variable Y que en este caso es atención al usuario y “r” es el factor de relación que existe entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual. Según Calua et al. (2021) observa la comunicación asertiva desde un enfoque conductista, es decir desde la conducta del ser humano, según sus conocimientos e interacción fisiológica en donde la comunicación verbal y no verbal son un componente importante.

Definición operacional. La variable comunicación asertiva se hará observable a través de 03 dimensiones, estilo de comunicación, dirección de comunicación y comunicación directa, las mismas que serán medidas utilizando un cuestionario de 20 ítem, este instrumento es de mi autoría.

Indicadores. Los indicadores son el soporte de las dimensiones, la primera dimensión es estilo de comunicación, con sus indicadores empatía, asertividad, concreción y claridad. La segunda dimensión dirección de comunicación con sus indicadores descendente, ascendente y horizontal. La tercera dimensión comunicación directa con sus indicadores fluidez verbal, la postura y gestos, el contenido del mensaje.

Escala de medición. Se usó la escala ordinal.

Variable 2: Atención al usuario

Definición conceptual. Burgos y Fernández (2020) se refieren a la práctica de brindar un servicio de calidad y personalizada a las personas que utilizan un producto, servicio o interactúan con una empresa u organización. El objetivo principal de la atención al usuario es satisfacer sus necesidades, resolver sus dudas, inquietudes o problemas, y garantizar una experiencia positiva en el proceso.

Definición operacional. La variable atención al usuario se hará observable a través de 03 dimensiones, capacidad de respuesta, fiabilidad y conocimiento, las

mismas que serán mediadas utilizando un cuestionario de 20 ítem, este instrumento es de mi autoría.

Indicadores. Los indicadores son el soporte de las dimensiones, la primera dimensión capacidad de respuesta con los indicadores actitud y disposición, tramitología, rapidez del servicio, la segunda dimensión fiabilidad con los indicadores interés por el usuario, institución colaboradora, compromiso del personal y como tercera dimensión conocimiento tiene los siguientes indicadores, servicio oportuno, capacidad técnica, proceso adecuado.

Escala de medición: Se usó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población. Es el grupo o conjunto de personas que poseen propiedades similares Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Está conformada por los usuarios de una municipalidad provincial de Ica, cuya cantidad numérica no se conoce por lo que se determinará mediante fórmula estadística para poblaciones no determinadas.

Criterio de inclusión:

Usuarios que concurren a hacer uso de los servicios prestados por la municipalidad provincial de Ica.

Criterio de exclusión:

Ciudadanos que habitan en la provincia de Ica y no acuden a realizar trámites a la municipalidad provincial de Ica.

3.3.2. Muestra. Se usará una parte o subconjunto de la población con características similares que nos permitan esclarecer la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esta investigación se utilizó una muestra de 369 personas o usuarios de una municipalidad provincial de Ica, cuyo cálculo se encuentra en el anexo 6. A este grupo o conjunto de personas se les aplicará el instrumento elaborado para este estudio.

3.3.3. Muestreo. Es como vamos a calcular la muestra, dado que no conocemos el número exacto de usuarios de la entidad. Para ello se usará procedimientos aleatorios y técnicas estadísticas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis. Usuarios que concurren a hacer uso de los servicios prestados por la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se usará como técnica la encuesta y la observación. Donde la encuesta es definida como el método utilizado para recolectar los datos y debe cumplir con los requisitos del investigador (Mutepfa y Tapera, 2019). Se evidencia el uso del cuestionario, el mismo que contará con 20 preguntas en donde se puede notar la escala ordinal tipo Likert. (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) este cuestionario es de autoría propia y de acuerdo a lo requerido en investigación.

3.5. Procedimientos

En el procedimiento se aplicó un cuestionario de 20 preguntas por variable, a un total de 369 usuarios los mismos que de manera voluntaria y anónima van a colaborar en la aplicación de este cuestionario, la aplicación se realizó en las diferentes oficinas en donde la municipalidad provincial brinda atención al usuario, los encuestados fueron captados de manera presencial en los exteriores de las oficinas de forma respetuosa y educada, la información obtenida se clasificó, se ordenó y se elaboró la base de datos para su análisis respectivo mediante los métodos de análisis usados en esta investigación.

3.6. Método de análisis

Para Palomino et al. (2015) En cuanto el método de análisis considera se ordenan los datos consignados en ambos cuestionarios, los mismos que debe coincidir con el número de la muestra de estudio, se depura la información corroborando que todo ha sido respondido correctamente y se decodifica para ser ingresada a una base de datos en el programa Excel, donde se verifica la información obtenida y desea forma evitar resultados no válidos.

El método de análisis que se usará es la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento de datos la que nos permitirá conocer las cualidades de la variable de estudio; dado que la estadística descriptiva nos permitirá describir o dar características a las misma, del mismo modo la estadística inferencial permitirá establecer si existe relación entre las variables, así como también si existe relación entre las hipótesis establecidas, mediante el uso de programas estadísticos, los mismos que darán resultados específicos a la investigación, utilizando el software

de Excel, así como también programas estadísticos como SPSS y algunas tablas o gráficos que nos permitirán interpretar mejor los resultados.

3.7. Aspectos éticos

La investigación científica es la esencia de las universidades, brindan un aporte importante a la sociedad así lo indica la ley universitaria N°30330, para ello los maestristas hacen uso del código de ética de la Universidad Cesar Vallejo, este código fue aprobado mediante RCU N° 0470-2022-UCV, en él se encuentra señalado el rigor científico y los principios ético que garanticen el bienestar de los colaboradores que participaron en la investigación en forma anónima, voluntaria y respetando sus derechos.

La presente se elaboró siguiendo los lineamientos establecidos en la guía 2023 de productos académicos de la casa de estudios ya mencionada, que permite estructurar la investigación siguiendo los lineamientos que el estándar internacional en investigación sugiere. En cuanto a la originalidad de producto y la propiedad intelectual se evitó similitud con el uso de programas anti plagios y así garantizar su autenticidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

El resultado del cuestionario aplicado muestra como es percibida la variable comunicación asertiva por los usuarios de una municipalidad provincial de Ica.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de Comunicación asertiva.

Variable / Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje
Variable 1: Comunicación asertiva	Mala	125	33.9%
	Regular	134	36.3%
	Buena	110	29.8%

Interpretación:

Tabla 1 presenta la distribución de frecuencias de la comunicación asertiva, evaluada en tres niveles: Mala, Regular y Buena.

En la municipalidad estudiada, la comunicación asertiva muestra variabilidad en sus resultados. Estos hallazgos reflejan la percepción de los usuarios respecto de los empleados y su habilidad para comunicarse de manera efectiva y asertiva en diferentes contextos dentro de la organización, se percibe como “Mala” y “Buena” en un 33.9% y 29.8% respectivamente, predominando el nivel ‘Regular’ con 36.3%, lo que denota la existencia de áreas específicas que requieren mayor atención para mejorar la eficacia en la comunicación asertiva en la organización.

El resultado del cuestionario aplicado muestra también cómo se percibe la dimensión estilo de comunicación por los usuarios de una municipalidad provincial de Ica, lo que permitió entender mejor la problemática planteada en la presente investigación.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de Estilo de comunicación*

Variable / Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje
D1: Estilo de comunicación	Mala	211	57.2%
	Regular	54	14.6%
	Buena	104	28.2%

Interpretación:

Tabla 2 presenta la dimensión Estilo de comunicación, la mayoría de las respuestas (57.2%) se concentran en el nivel de 'Mala' comunicación asertiva, denotando carencias como empatía y claridad en la comunicación, los niveles 'Regular' y 'Buena' alcanzaron 28.2% y 14.6% respectivamente. Esto sugiere que los empleados muestran debilidad en su capacidad de expresarse con empatía y claridad.

El resultado del cuestionario aplicado muestra cómo se percibe la dimensión dirección de comunicación por los usuarios de una municipalidad provincial de Ica, lo que permitió entender mejor la presente investigación.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de dirección de comunicación*

Variable / Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje
D2: Dirección de comunicación	Mala	232	62.9%
	Regular	40	10.8%
	Buena	97	26.3%

Interpretación:

Tabla 3 en cuanto a las respuestas en la dimensión Dirección de comunicación, la mayoría (62.9%) de los encuestados la percibe como 'Mala' en tanto que el 26.3% considera que es 'Buena' y solo el 10.8% es de la opinión que es 'Regular'. Esto

podría interpretarse como una deficiencia en la habilidad de los empleados para adaptar su comunicación según el receptor y el contexto.

El resultado del cuestionario aplicado muestra cómo se percibe la dimensión comunicación directa por los usuarios de una municipalidad provincial de Ica, lo que permitió entender mejor la presente investigación.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de comunicación directa.

Variable / Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje
D3: Comunicación directa	Mala	235	63.7%
	Regular	22	6.0%
	Buena	112	30.4%

Respecto a la dimensión Comunicación directa, los encuestados tienen una mayor proporción de calificaciones en el nivel 'Mala' con el 63.7%. mientras que el 30.4% considera que es 'Buena', y solo el 6% la califica como 'Regular. Esto sugiere que los empleados muestran una debilidad en expresarse de manera directa y clara, lo que es crucial para evitar malentendidos y asegurar la efectividad de la comunicación.

Tabla 5*Distribución de frecuencias de Atención al usuario y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Niveles	Recuento	Porcentaje
Variable 2: Atención al usuario	Ineficiente	130	35.2%
	Regular	129	35.0%
	Eficiente	110	29.8%
D1: Capacidad de Respuesta	Ineficiente	166	45.0%
	Regular	115	31.2%
	Eficiente	88	23.8%
D2: Fiabilidad	Ineficiente	127	34.4%
	Regular	151	40.9%
	Eficiente	91	24.7%
D3: Conocimiento	Ineficiente	127	34.4%
	Regular	126	34.1%
	Eficiente	116	31.4%

La Tabla 2 muestra la distribución de frecuencias de 'Atención al usuario' y sus dimensiones. Las dimensiones evaluadas son Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Conocimiento, con niveles Ineficiente, Regular y Eficiente.

Interpretando estos resultados, se observa a nivel general que la Atención al usuario, la percepción de los encuestados es 'Ineficiente' (35.2%) seguida por la percepción en nivel 'Regular' (35%) y es considerada como 'Eficiente' por un 29.8%, lo que indica que la percepción de los encuestados está distribuida de forma proporcional en los tres niveles.

La dimensión Capacidad de Respuesta muestra la percepción de los encuestados en nivel 'Ineficiente' con un 45%. Lo que sugiere problemas en la actitud y rapidez del servicio.

La dimensión Fiabilidad registra la opinión de los encuestados en un nivel 'Regular' con un 40.9%, esto implica cuestionamientos en la consistencia y confiabilidad del servicio.

La dimensión Conocimiento con un 34.4% de encuestados que opina que esta dimensión alcanzó el nivel 'Regular', y en la misma proporción un nivel Ineficiente lo que indica una necesidad de mejora en la competencia y habilidad informativa del personal.

4.2. Resultados inferenciales

En la comprobación de las hipótesis se consideró el uso de prueba no paramétricas, toda vez que las variables estudiadas son medidas mediante escala ordinal, dada la naturaleza categórica de las variables.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad.

H_a: Existe una relación directa entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad.

Tabla 6

Resultados de la correlación entre comunicación asertiva y atención al usuario

		Variable Atención al usuario	
		Coeficiente de correlación	.247**
Rho de Spearman	Variable Comunicación asertiva	Sig. (bilateral)	0.000
		N	369

El procesamiento de los datos muestra una relación positiva baja con un coeficiente de $r_s=0,247$ el valor de significancia calculado es 0.000 es menor que el 0.05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que entre las variables analizadas existe una relación significativa. Estos cálculos infieren que la relación es directa, de modo que una mejor comunicación asertiva implica una mejor atención al usuario.

Prueba de hipótesis 1

H₀: No existe relación directa entre el estilo de comunicación y la atención al usuario de una municipalidad.

H₁: Existe una relación directa entre el estilo de comunicación y la atención al usuario de una municipalidad.

Tabla 7

Resultados de la correlación entre estilo de comunicación y atención al usuario

		Variable Atención al usuario	
		Coeficiente de correlación	.164**
Rho de Spearman	D1. Estilo de comunicación	Sig. (bilateral)	0.000
		N	369

El procesamiento de los datos muestra una relación positiva baja con un coeficiente $r_s=0.164$, el valor de significancia calculado es 0.000 que es menor que el 0.05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que entre la primera dimensión y la segunda variable existe una relación significativa. Estos cálculos infieren que la relación es directa, de modo que un mejor estilo de comunicación implica una mejor atención al usuario.

Prueba de hipótesis 2

H₀: No existe relación directa entre la dirección de comunicación y la atención al usuario de una municipalidad.

H₂: Existe una relación directa entre la dirección de comunicación y la atención al usuario de una municipalidad.

Tabla 8

Resultados de la correlación entre dirección de comunicación y atención al usuario.

		Variable Atención al usuario	
		Coefficiente de correlación	.189**
Rho de Spearman	D2. Dirección de comunicación	Sig. (bilateral)	0.000
		N	369

El procesamiento de los datos muestra una relación positiva baja con un coeficiente $r_s=0,189$ el valor de significancia calculado es 0.000 que es menor que el 0.05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que entre las variables analizadas existe una relación significativa. Estos cálculos infieren que la relación es directa, de modo que una mejor dirección de comunicación implica una mejor atención al usuario.

Prueba de hipótesis 3

H₀: No existe relación directa entre la comunicación directa y la atención al usuario de una municipalidad.

H₃: Existe una relación directa entre la comunicación directa y la atención al usuario de una municipalidad.

Tabla 9

Resultados de la correlación entre comunicación directa y atención al usuario.

		Variable Atención al usuario	
		Coeficiente de correlación	.211**
Rho de Spearman	D3. Comunicación directa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	369

El procesamiento de los datos muestra una relación positiva baja con un coeficiente $r_s=0,211$, el valor de significancia calculado es 0.000 que es menor que el 0.05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba que entre las variables analizadas existe una relación significativa. Estos cálculos infieren que la relación es directa, de modo que una mejor comunicación directa implica una mejor atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

Para discutir los resultados de la presente investigación en el contexto de la comunicación asertiva y la atención al usuario en una municipalidad provincial de Ica, es importante comparar los hallazgos encontrados con los estudios presentados en el marco teórico.

Para ello se usó los resultados del objetivo general, es útil compararlos con los estudios relevantes presentados en el marco teórico. La investigación encontró una relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y la atención al usuario en una municipalidad, aunque la correlación positiva es de nivel bajo ($r_s=0.247$, $p=0.000$). Esto sugiere que una mejor comunicación asertiva puede mejorar la atención al usuario.

Entre los estudios relevantes considerados en la discusión, se tiene a García Ocampo (2023) quien examinó cómo la comunicación asertiva influye en la resolución de conflictos laborales, encontrando que una comunicación asertiva efectiva contribuye a un ambiente laboral armonioso y eficiente, lo cual es relevante para la atención al usuario. Como también a Almengor (2021) quien destacó la importancia de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia organizacional y el desempeño del personal, lo que indirectamente afecta la atención al usuario.

Al igual que Berry (1995) quien señala que el conocimiento profundo y la comprensión del empleado sobre la empresa y sus ofertas mejoran la satisfacción del cliente, lo que sugiere que la comunicación asertiva, que implica claridad y precisión, puede mejorar significativamente la atención al usuario.

La comunicación asertiva se relaciona con teorías de resolución de conflictos, satisfacción laboral y eficiencia organizacional, lo que se refleja en la calidad de la atención al usuario. Los conceptos de trabajo en equipo y conocimiento profundo del empleado también son relevantes para entender cómo la comunicación asertiva afecta la atención al usuario.

Esta investigación aporta evidencia significativa de que la comunicación asertiva es un factor importante en la calidad de la atención al usuario, aunque la correlación no es muy alta.

La baja correlación sugiere que, además de la comunicación asertiva, otros elementos como las habilidades interpersonales, el conocimiento del empleado y el clima organizacional pueden influir en la efectividad de la atención al usuario.

Mediante esta investigación se confirma la importancia de la comunicación asertiva en la atención al usuario en el contexto de una municipalidad, alineándose con estudios previos y proporcionando una nueva perspectiva sobre la relación entre estos elementos.

Asimismo, se destaca la importancia de la comunicación eficaz en el contexto de las instituciones públicas y privadas, especialmente en lo que respecta a la atención al usuario. La falta de comunicación asertiva puede afectar negativamente la percepción y la satisfacción del usuario con los servicios públicos, un tema que ha sido de gran interés en diversos países, como se evidencia en los estudios realizados en España y América del Sur.

La mención de Yin (2014) y Bohórquez et al. (2023) en el texto subraya la necesidad de una comunicación de calidad entre las instituciones y sus usuarios. Yin destaca la importancia de una experiencia de usuario rápida y eficiente, mientras que Bohórquez y colaboradores enfatizan el rol de la comunicación asertiva en la expresión de necesidades y expectativas de los usuarios. Estos puntos resaltan que la comunicación no solo es un medio de transmisión de información, sino también un vehículo para entender y atender las necesidades específicas de los usuarios.

En el presente estudio también se apunta un problema sistemático en la atención al cliente en las instituciones públicas, como se observa en los resultados de la encuesta de OSUR (2018) en España y en los hallazgos de Sánchez (2018) en América del Sur. Estos ejemplos ilustran una insatisfacción generalizada con los servicios públicos, lo que sugiere una desconexión entre las expectativas de los usuarios y la realidad de los servicios proporcionados.

Además, se identifica la implementación de manuales y políticas, como la resolución ministerial N°186-2015-PCM en Perú, como pasos potenciales hacia la mejora del servicio. Sin embargo, también señala una laguna importante: la falta de información sobre si estas políticas se aplican efectivamente en la práctica.

En este estudio se aprecia la importancia de la comunicación asertiva en las instituciones públicas y privadas, destacando cómo una comunicación deficiente puede contribuir a la insatisfacción del usuario y al descontento con los servicios públicos. Subraya la necesidad de no solo establecer políticas de comunicación, sino también de garantizar su implementación efectiva para mejorar la experiencia del usuario. Este análisis es particularmente relevante en un mundo donde las expectativas de servicio al cliente están en constante evolución y donde la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador clave del éxito institucional.

Del mismo modo los resultados, respecto al objetivo 1 (O1) del presente estudio encontró una relación directa y significativa, aunque de bajo nivel, entre el estilo de comunicación y la atención al usuario en una municipalidad ($r_s=0.164$, $p=0.000$). Esto indica que una mejor comunicación asertiva implica una mejor atención al usuario.

Se encontraron similitudes con los estudios realizados por Díaz y Payco (2023) quienes hallaron una relación significativa y alta (0.878) entre la comunicación asertiva y la atención al usuario en una municipalidad diferente, sugiriendo que una buena comunicación asertiva es crucial para una atención de calidad.

Del mismo modo, los resultados son similares al trabajo de García Ocampo (2023) quien también destacó la importancia de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos laborales, un aspecto relevante para mejorar la atención al usuario.

Así también, Almengor (2021) subrayó la influencia de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en la eficiencia organizacional y el desempeño del personal, lo que respalda sus hallazgos.

Por otra parte, se encontraron diferencias con los trabajos realizados por Martínez (2022) encontró que la comunicación asertiva y el clima organizacional mejoran la atención al usuario, pero su estudio no estableció una correlación directa como en su caso. Como también con el trabajo de Rodríguez et al. (2023) quienes se centraron en el compromiso organizacional y el trabajo en equipo, no directamente en la comunicación asertiva.

En cuanto a los aspectos teóricos que sustentan la presente investigación se tiene a la teoría de la comunicación de Shannon & Weaver la comunicación no violenta de Rosenberg son fundamentales para entender la comunicación asertiva en su estudio. Mientras que la investigación de Herzberg sobre el humanismo y la motivación es relevante para comprender cómo la comunicación asertiva puede mejorar la atención al usuario.

De modo que, la presente investigación aporta a la literatura existente confirmando la importancia de la comunicación asertiva en la calidad de la atención al usuario en las municipalidades, alineándose con estudios similares y proporcionando nuevas perspectivas sobre esta relación. Sin embargo, el bajo nivel de correlación encontrado sugiere que otros factores podrían también influir en la atención al usuario, lo que sugiere una investigación adicional.

Respecto al segundo objetivo, la investigación ha revelado una relación directa y significativa entre dirección de la comunicación y la atención al usuario en una municipalidad, aunque la correlación es de nivel bajo ($r_s=0.189$, $p=0.000$). Esto sugiere que una gestión efectiva de la comunicación mejora la atención al usuario.

Al compararlos con los estudios relevantes presentados en el marco teórico, se encontraron similitudes con los estudios de Cornelissen (2017) quien aborda la dirección de la comunicación como la gestión de las comunicaciones internas y externas en una organización, destacando su importancia en la coherencia y claridad de los mensajes, especialmente en tiempos de crisis.

También con el trabajo realizado por Ramírez-Wong (2019) enfocado en cómo un clima de comunicación efectivo y las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral y el clima organizacional, elementos cruciales para la atención al usuario.

Asimismo, el estudio realizado por Almengor (2021) en una organización pública panameña destaca la importancia de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia organizacional y el desempeño del personal, lo que indirectamente afecta la atención al usuario.

La dirección de la comunicación se relaciona con teorías de gestión de crisis, estrategia de comunicación y reputación organizacional, lo que se refleja en la

calidad de la atención al usuario. Los enfoques de comunicación asertiva y las dinámicas de relaciones interpersonales y trabajo en equipo son esenciales para comprender cómo influyen en la atención al usuario en contextos municipales.

En este sentido, este estudio aporta evidencia de que la dirección de la comunicación es un factor significativo en la atención al usuario, aunque la correlación no es muy alta. Sugiere que, mientras la dirección de la comunicación es importante, y aportando una nueva perspectiva sobre la relación entre otros factores como el clima organizacional y las habilidades interpersonales también juegan roles cruciales.

Para la discusión de los resultados respecto del tercer objetivo, la investigación reveló una relación directa y significativa entre la comunicación directa y la atención al usuario en una municipalidad, aunque la correlación es de nivel bajo ($r_s=0.211$, $p=0.000$). Esto indica que una comunicación más directa, clara y honesta puede mejorar la atención al usuario.

Comparando con estudios relevantes como García (2021) quien aborda la calidad de la atención al usuario y la efectividad de la comunicación directa, señalando que la claridad y la inmediatez en la comunicación pueden mejorar la calidad de la atención, aunque también advierte que la comunicación directa puede no ser efectiva en todas las culturas o situaciones.

La comunicación directa, según Meyer (2014), se caracteriza por la claridad, concisión, honestidad y asertividad, siendo crucial para evitar confusiones y malentendidos, elementos esenciales para una buena atención al usuario.

Grunig (2013) destaca la importancia de la comunicación bidireccional simétrica, donde la comunicación directa y equitativa entre la organización y sus públicos es fundamental para entender y ajustar mensajes, lo cual es crucial para la atención al usuario.

La comunicación directa se relaciona con teorías de claridad y eficacia en la comunicación, siendo un factor clave en la calidad de la atención al usuario. Los conceptos de honestidad y asertividad en la comunicación también son relevantes para entender cómo la comunicación directa afecta la atención al usuario.

Lo expuesto, muestra que este estudio contribuye al entendimiento de que la comunicación directa es un factor significativo en la calidad de la atención al usuario, aunque con una correlación no muy alta. La baja correlación sugiere que, además de la comunicación directa, otros elementos como el contexto cultural y las habilidades de comunicación individual pueden influir en la efectividad de la atención al usuario, proporcionando una nueva perspectiva sobre la relación entre estos elementos

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Con relación OG, se identificó la relación existente entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, como una relación positiva grado bajo de (0,247) con una significancia de ($p=0.00<0.05$) también directa, de modo que puede afirmarse que una mejor comunicación asertiva podría representar una mejor atención al usuario.
- Segunda:** Con relación OE 1, se identificó la relación existente entre el estilo de comunicación y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, como una relación positiva grado bajo de (0,164) con una significancia de ($p=0.00<0.05$) y también directa, de modo que puede afirmarse que un mejor estilo de comunicación podría representar una mejor atención al usuario.
- Tercero:** Con relación al OE 2, se identificó la relación existente entre la dirección de la comunicación y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, como una relación positiva grado bajo de (0,189) con una significancia de ($p=0.00<0.05$) también directa, de modo que puede afirmarse que una mejor dirección de la comunicación podría representar una mejor atención al usuario.
- Cuarto:** Con relación al OE 3, se identificó la relación existente entre la comunicación directa y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, como una relación positiva grado bajo de (0,189) con una significancia de ($p=0.00<0.05$) y también directa, de modo que puede afirmarse que una mejor comunicación directa podría representar una mejor atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda en relación al objetivo general a las autoridades implementar estrategias de gestión pública para optimizar los procesos y funciones del personal de la municipalidad que incluyan técnicas para mejorar la comunicación asertiva. Esto es crucial para mejorar la resolución de conflictos laborales y aumentar la satisfacción del usuario.
- Segunda** Con relación al OE 1: Se recomienda a las autoridades de la municipalidad realicen inversiones en la capacitación de habilidades blandas para el personal de las distintas áreas, lo que indirectamente mejorara la eficiencia organizacional y la atención al usuario.
- Tercera** Con relación al OE 2: Se sugiere a las autoridades de las diferentes áreas de la municipalidad implementar estrategias efectivas para gestionar una mejor comunicación interna y externa en la municipalidad y que esta repercuta en el usuario. La claridad y coherencia en la comunicación, especialmente durante crisis, son esenciales para mantener una comunicación efectiva con el público.
- Cuarta** En relación al OE 3: Se recomienda establecer un sistema de retroalimentación para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación implementadas y realizar ajustes según sea necesario, las mismas que permitan mejorar como institución en cuanto a la atención al usuario.

REFERENCIAS

- Aguilar Loyola, M. A. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018 [César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25629>
- Alberti, R., & Emmons, M. L. (2005). *Con todo tu derecho: Cómo proclamar nuestros propios derechos sin dejarnos manipular y sin manipular a los demás*. La Biblia de la asertividad. https://books.google.com.pe/books?id=Dx-gAAAACAAJ&dq=Robert+Alberti+%22Your+Perfect+Right:+Assertiveness+and+Equality+in+Your+Life+and+Relationships&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwimwrPavsCDAXvFFkFHAYAwCdcQ6AF6BAgKEAI
- Almengor, S. (2021). Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. *Saberes APUDEP*, 4(2), 58–74. <http://up-rid.up.ac.pa/3866/1/2057>
- Amiruddin, A., Rongre, Y., Sudirman, S., & Malik, A. (2021). Shared Vision Based Teamwork Cohesiveness: Catalyst for Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (Self Congruence Theory Perspective). *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(3). <https://doi.org/10.29210/020211276>
- Aprianto, Y., Kumorotomo, W., & Rajiyem, R. (2023). Leaders' Sensemaking in Communicating Organizational Change. *Studies in Media and Communication*, 11(6), 147. <https://doi.org/10.11114/smc.v11i6.6075>
- Arenal, C. (2019). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario*. Editorial Tutor Formación. https://books.google.com.pe/books?id=T3C_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Behn, R. D. (2014). The PerformanceStat potential. Editorial. Behn, R. D.
- Berry, L. (1995). Relationship marketing of services—growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 236–245. <https://doi.org/10.1177/009207039502300402>

- Boin A, Hart P, Stern E, Sundelius, B. (2006). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. Cambridge University Press.
- Bohórquez Guamán, V. del R. , Vargas León, M. del R. ., & Cedillo Zuriaga, M. M. . (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, 6(2), 45-70. <https://doi.org/10.51736/sa.v6i2.120>
- Borst, R. T., & Lako, C. J. (2017). Proud to Be a Public Servant? An Analysis of the Work-Related Determinants of Professional Pride among Dutch Public Servants. *International Journal of Public Administration*, 40(10), 875–887. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1289390>
- Burgos, E., & Fernández, P. (2020). *Atención al cliente 2.0: cómo ofrecer un servicio excelente en la era digital*. Editorial.
- Bryson (2015). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational*. Wiley.
- Calua, M; Delgado, Y y López, Ó. (2021). Comunicación asertiva en e l contexto educativo: revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*. 10 (4): 315-334. Disponible en: <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1274/1180>
- Campos-Chaverri, S., & Madrigal-Sánchez, D. (2021). *Análisis de las competencias de comunicación asertiva y servicio al cliente del Departamento de Servicio de la empresa Ci Cafeterías en la sucursal de la compañía Intel, para la propuesta de un taller formativo que fortalezca el desempeño de las funciones en los colaboradores*. <https://hdl.handle.net/2238/13842>
- Campos Tafur, E., García González, M., & Arcana Valle, M. (2023). Pensamiento creativo en los estudiantes de educación básica: revisión sistemática. *Varona. Revista Científico Metodológica*, (77).
- Castro y Calzadilla (2021) La comunicación asertiva. Una mirada desde la psicología de la educación. Vol. 12, Nº. 3, 2021, 131-151. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8154371>
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional. *InMediaciones de La Comunicación*, 15(2), 43–70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Cornelissen, J. (2017). (s/f). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice*. Sage Publications.
- Covey, S. R. (2015). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Grupo Planeta.
https://books.google.com.pe/books?id=PfWCBgAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (3rd ed.). Routledge.
- Díaz Gamez, F. R., & Payco Basilio, J. M. (2023). Comunicación asertiva y su relación con la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Ferrero, M., & Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Editorial Biblos.
- Firdaus, F., Zulfadilla, Z., & Caniago, F. (2021). Research Methodology: Types in the New Perspective. *MANAZHIM*, 3(1), 1-16.
<https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i1.903>
- García Miranda, K. N. (2021). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de la empresa Sedapar s.a. de la ciudad de Arequipa, Arequipa – 2021. Universidad Católica de Santa María.
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12571/8H.2510.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- García Ocampo, F. R. (2023). Comunicación asertiva para la resolución de conflictos laborales en el Área de Recursos Humanos de la circunscripción Judicial de Ñeembucú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9045–9064. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5104
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Penguin Random House Grupo Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=mIJaeAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Guerrero Acuña, R. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la Municipalidad del Callao, 2021. César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102973/Guerrero_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grunig, J. E. (2013). *Excellence in Public Relations and Communication Management*. Routledge.

Heath, C., & Heath, D. (2011). *Cambia el chip: Cómo afrontar cambios que parecen imposibles*. Huertas Industrias Gráficas S.A. https://books.google.com.pe/books?id=2GgE6N5c5aYC&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Hernández-Samperi, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hoyos Quiroz, W. J. (2023). Estrategia motivacional para la satisfacción laboral en enfermeros de áreas críticas de un hospital público de Bagua, Amazonas. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10892>

Jilcha Sileyew, K. (2020). Research Design and Methodology. In *Cyberspace*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.85731>

Lachira Estrada, D. S., Luján Vera, P. E., Mogollón Taboada, M. M., & Silva Juárez, R. (2020). La comunicación asertiva: Una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, Vol 2 Núm 3, 72-82. <https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>

Manrique Vargas, O. A. (2019). *La comunicación asertiva y su relación con el manejo de conflictos en la empresa Mivisa de Lima 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/11413>

Martínez Bermeo, Santos Herlinda (2022). Comunicación asertiva y clima organizacional en cinco instituciones educativas públicas de Huancabamba, Piura.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Martinez%20Bermeo,%20Santos%20Herlinda>

- Men, L. R., Yue, C. A., & Liu, Y. (2020). "Vision, passion, and care:" The impact of charismatic executive leadership communication on employee trust and support for organizational change. *Public Relations Review*, 46(3), 101927. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101927>
- Meyer, E. (2014). *The Culture Map: Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business*. PublicAffairs.
- Mutepfa, M. M., & Tapera, R. (2019). Traditional survey and questionnaire platforms. *Handbook of research methods in health social sciences*, 541-558. https://doi.org/10.1007/978-981-10-2779-6_89-1
- Neill, M. (2018). Change Management Communication: Barriers, Strategies & Messaging. *Public Relations Journal*, 12(1). https://prjournal.instituteforpr.org/wp-content/uploads/NeillMarlene_ChangeManagement.pdf
- Neill, M. S., Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). How communication climate and organizational identification impact change. *Corporate Communications: An International Journal*, 25(2), 281–298. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-06-2019-0063>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, Hugo (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U, 2018 p.562 ISBN 978-958-762-876-0 http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Observatorio de servicios urbanos (2018). Servicios prestados por las instituciones públicas. Observatorio de servicios urbanos. <https://www.osur.es/>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=32048>
- Quezada-Rodríguez, M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

- Ramírez-Wong, L. (2019). *Relaciones interpersonales en el ámbito laboral* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente]. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Rodriguez, V. H. P., Alberca, F. E. T., & Escalante, M. R. G. (2023). Relationship of Organizational Commitment to Teamwork in a Municipality From Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0693. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.693>
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. PuddleDancer Press.
- Sánchez Torres, C.V. (2018). Asertividad y compromiso organizacional del personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena. Tesis para optar al grado de maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14451/S%C3%A1nchez_TCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schramm, W., & Lara, L. (1963). *La ciencia de la comunicación humana. Nuevas orientaciones y nuevos descubrimientos en la investigación de la comunicación (2º)*. Editorial Roble.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1948). *The Mathematical Theory of Communication (2º)*. Urbana.
- Universidad Cesar Vallejo (2022) Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Vergara, A., Callao, M., & Puican, V. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553–14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418

- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. D., & (1967). (s/f). *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. Norton & Company.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). SAGE Publications.
- Zhu, R., & Hu, X. (2023). The public needs more: The informational and emotional support of public communication amidst the Covid-19 in China. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 84, 103469. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103469>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización

Tabla 10

Operacionalización de la variable Comunicación asertiva

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Según Calua et al. (2021) observa la comunicación asertiva desde un enfoque conductista, es decir desde la conducta del ser humano, según sus conocimientos e interacción fisiológica. En donde la comunicación verbal y no verbal son un componente importante.	Para el análisis de la validez de los cuestionarios, uno por cada variable, se solicitó el juicio de expertos los mismos que validaron el instrumento que conto de 20 preguntas por variable, estos resultados se usaron para aplicar la técnica de V de Aiken con lo que se verifico o reafirmo la validez del cuestionario.	D1: Estilo de comunicación	Empatía Asertividad Concreción Claridad	1; 2 3; 4; 5 , 6, 7,8	(5): Muy bueno (4): Bueno	Buena (74 – 100) Regular (47 – 73)
		D2: Dirección de comunicación	Descendente Ascendente Horizontal	9, 10, 11,12, 13,14	(3): Regular (2): Deficiente	Mala (20 – 46)
		D3: Comunicación directa	Fluidez verbal La postura y gestos El contenido del mensaje	15,16 17,18, 19,20	(1): Muy deficiente	

Tabla 11*Operacionalización de la variable Atención al usuario*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Burgos y Fernández (2020) se refieren a la práctica de brindar un servicio de calidad y personalizada a las personas que utilizan un producto, servicio o interactúan con una empresa u organización. El objetivo principal de la atención al usuario es satisfacer sus necesidades, resolver sus dudas, inquietudes o problemas, y garantizar una experiencia positiva en el proceso	Para el análisis de la validez de los cuestionarios, uno por cada variable, se solicitó el juicio de expertos los mismos que validaron el instrumento que conto de 20 preguntas por variable, estos resultados se usaron para aplicar la técnica de V de Aiken con lo que se verifico o reafirmo la validez del cuestionario.	D1: Capacidad de Respuesta	Actitud y disposición Tramitología Rapidez del servicio	1,2,3,4 5,6 7,8	(5): Muy bueno (4): Bueno	Eficiente (74 – 100) Regular (47 – 73)
		D2: Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	9,10, 11, 12 13,14	(3): Regular (2): Deficiente	Ineficiente (20 – 46)
		D3: Conocimiento	Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado	15,16, 17,18, 19,20	(1): Muy deficiente	

Tabla 12

Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y atención al usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023.

Autor: Colán Arévalo, Yolanda Yohanna

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023?	Objetivo general Identificar qué relación existe entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Hipótesis general Existe relación directa entre la comunicación asertiva y la atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Variable 1: Comunicación asertiva			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Estilo de comunicación	Empatía Asertividad Concreción Claridad	1,2,3,4 5,6 7,8	Buena (74 – 100) Regular (47 – 73)
Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre el estilo de comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023?	Objetivo específico 1 Identificar qué relación existe entre el estilo de comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Hipótesis específica 1 Existe relación directa entre el estilo de comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Variable 1: Comunicación asertiva			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D2: Dirección de comunicación	Descendente Ascendente Horizontal	9,10, 11, 12 13,14	Regular (47 – 73) Mala (20 – 46)
Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la dirección de la comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023?	Objetivo específico 2 Identificar qué relación existe entre la dirección de la comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Hipótesis específica 2 Existe relación directa entre la dirección de la comunicación y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023	Variable 2: Atención al usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Capacidad de Respuesta	Actitud y disposición de Tramitología y Rapidez del servicio	1,2 3,4 5,6	Eficiente (74 – 100) Regular (47 – 73)
Problema específico 3 ¿Qué relación que existe entre la comunicación directa y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023?	Objetivo específico 3 Identificar qué relación que existe entre la comunicación directa y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023.	Hipótesis específica 3 Existe relación directa entre la comunicación directa y atención al usuario de una municipalidad provincial de Ica, en el año 2023.	Variable 2: Atención al usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D2: Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	7,8, 9,10 11, 12 13,14	Regular (47 – 73) Ineficiente (20 – 46)
			Variable 2: Atención al usuario			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos			
D3: Conocimiento	Métodos de tratamiento de residuos Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado	1516, 17,18, 19,20				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
Tipo: Básica Nivel: Explicativo Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, correlacional- causal, transeccional Método: Hipotético-deductivo	Población: Usuarios de los servicios de una municipalidad de Ica Muestra: 369 usuarios de los servicios de una municipalidad de Ica. Muestreo: Aleatorio probabilístico	Técnica: Encuesta Instrumentos: V1: Cuestionario de Comunicación asertiva. Ítems: 20 V2: Cuestionario de Atención al usuario. Ítems: 20	Descriptiva: Distribución de frecuencias y porcentajes, tablas y figuras. Inferencial: Contrastación de las hipótesis.

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de Comunicación asertiva

Recibe un cordial saludo, es grato dirigirnos a usted para solicitar su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario que nos permitirá recoger su opinión acerca de la comunicación asertiva en la entidad. Por ello le pedimos sea sincero al responder. **Instrucciones:** Marca con un aspa X la respuesta que consideres pertinente.

Escala valorativa

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

N°	Estilo de comunicación	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo usted se acerca a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que los trabajadores se identifican con su caso?					
2	¿Cuándo usted se acerca a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que los trabajadores se identifican con su caso?					
3	¿Para usted, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se interesan por sus problemas?					
4	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?					
5	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?					
6	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que las respuestas de los trabajadores son concretas y las entiende fácilmente?					
7	¿Cuándo usted realizar alguna tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que los trabajadores lo han orientado de tal forma que le resulta fácil solucionar el problema?					
8	¿Considera que los mensajes que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, respecto a sus consultas?					
9	¿Para usted la forma como se expresan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, durante sus trámites son claros?					
	Dirección de comunicación	1	2	3	4	5
10	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, de manera impositiva?					
11	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, pensando que son superiores?					
12	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, con respeto?					
13	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, dándole importancia a su presencia?					
14	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se expresan hacia a usted, con un lenguaje sencillo?					
15	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, le hablan de igual a igual?					

	Comunicación directa	1	2	3	4	5
16	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fluidos, cuando hace sus consultas?					
17	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son entendibles, cuando hace sus trámites?					
18	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, cuando se dirigen usted, realizan algunos gestos que lo incomodan?					
19	¿Considera que el contenido de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, cuando hace sus consultas?					
20	¿Considera que los contenidos de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fáciles de entender, cuando hace sus consultas?					

Cuestionario de Atención al usuario

Recibe un cordial saludo, es grato dirigirnos a usted para solicitar su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario que nos permitirá recoger su opinión sobre de la atención al usuario en la entidad. Por ello le pedimos sea sincero al responder.

Instrucciones: Marca con un aspa X la respuesta que consideres pertinente.

Escala valorativa

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo usted se acerca a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que los trabajadores se identifican con su caso?					
2	¿Cuándo usted se acerca a las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que los trabajadores se identifican con su caso?					
3	¿Para usted, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se interesan por sus problemas?					
4	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?					
5	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?					
6	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que las respuestas de los trabajadores son concretas y las entiende fácilmente?					
7	¿Cuándo usted realizar alguna tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que los trabajadores lo han orientado de tal forma que le resulta fácil solucionar el problema?					
8	¿Considera que los mensajes que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, respecto a sus consultas?					
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
9	¿Para usted la forma como se expresan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, durante sus trámites son claros?					
10	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, de manera impositiva?					
11	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, pensando que son superiores?					
12	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, con respeto?					
13	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, dándole importancia a su presencia?					
14	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se expresan hacia a usted, con un lenguaje sencillo?					
	Comunicación directa	1	2	3	4	5
15	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, le hablan de igual a igual?					
16	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fluidos, cuando hace sus consultas?					
17	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son entendibles, cuando hace sus trámites?					
18	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica,					

	cuando se dirigen usted, realizan algunos gestos que lo incomodan?					
19	¿Considera que el contenido de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, cuando hace sus consultas?					
20	¿Considera que los contenidos de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fáciles de entender, cuando hace sus consultas?					

Anexo 3. Consentimiento informado



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Comunicación asertiva y atención al usuario en una municipalidad provincial de Ica, 2023

Investigador (a) (es): Yolanda Yohanna Colán Arévalo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Comunicación asertiva y atención al usuario en una municipalidad provincial de Ica, 2023", cuyo objetivo es... establecer la relación entre las variables investigadas.

Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad realizada a los usuarios de una municipalidad provincial de Ica.

Describir el impacto del problema de la investigación está relacionada a cuanto afecta una deficiente comunicación asertiva en la atención al usuario en una municipalidad provincial.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Comunicación asertiva y atención al usuario en una municipalidad provincial de Ica, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los exteriores de una municipalidad provincial de Ica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Yolanda Yohanna Colán Arévalo con email: Ycolan@gmail.com y Docente asesora Alza Salvatierra María Soledad.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jose Antonio Cabrera Hernandez

Fecha y hora: 6 de noviembre del 2023, 11: 00 AM.



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Validación por expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación asertiva y atención al usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edwin César Delgado Asto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Comunicación asertiva.
Autor (a):	Yolanda Yohanna Colán Arévalo.
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ambito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brindan atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Asertiva	Estilo de comunicación	Rosenberg (2023) señala que "estilo de comunicación" se refiere a cómo las personas transmiten información y se relacionan con los demás. Hay varias teorías y modelos en la literatura sobre los estilos de comunicación, se centra en la empatía, la compasión y la colaboración para promover la comprensión mutua.
	Dirección de comunicación	Cornelissen (2017) quien señala que la dirección de comunicación se relaciona con la forma en que se gestionan las comunicaciones dentro de una organización y cómo se dirigen hacia los públicos externos, explica que la dirección de la comunicación es vital para mantener la coherencia y la claridad en los mensajes de una organización.
	Comunicación Directa	Meyer (2014) la considera como un estilo de comunicación en el cual los mensajes se transmiten de manera clara, precisa y explícita. En la comunicación directa, las palabras utilizadas transmiten exactamente el mensaje que el emisor pretende transmitir.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Yolanda Colan Arévalo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejaria con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Comunicación asertiva.

• Primera dimensión: Estilo de comunicación

• Objetivos de la Dimensión: Medir el estilo de comunicación, a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	3	4	
	¿Para usted, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se interesan por sus problemas?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los	4	4	4	

Asertividad	trabajadores se refieren directamente con su caso?				
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?	4	4	4	
Concreción	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que las respuestas de los trabajadores son concretas y las entiende fácilmente?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna trámite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que los trabajadores lo han orientado de tal forma que le resulta fácil solucionar el problema?	4	4	4	
Claridad	¿Considera que los mensajes que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, respecto a sus consultas?	4	4	4	
	¿Para usted la forma como se expresan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, durante sus trámites son claros?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Segunda dimensión: Dirección de Comunicación. • Objetivos de la dimensión: Medir la dirección de comunicación a través de sus indicadores. 					
Descendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, de manera impositiva?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, pensando que son superiores?	4	4	4	
Ascendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, con respeto?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, dándole importancia a su presencia?	4	4	4	
Horizontal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se expresan hacia a usted, con un lenguaje sencillo?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, le hablan de igual a igual?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Tercera dimensión: comunicación directa • Objetivos de la Dimensión: medir la dimensión la comunicación directa a través de sus indicadores. 					
Fluidez verbal	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la	4	4	4	

	Municipalidad Provincial de Ica, son fluidos, cuando hace sus consultas?				
	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son entendibles, cuando hace sus trámites?	4	4	4	
La postura y gesto	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, cuando se dirigen usted, realizan algunos gestos que los incomodan?	4	4	4	
El contenido del mensaje	¿Considera que el contenido de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, cuando hace sus consultas?	4	4	4	
	¿Considera que los contenidos de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fáciles de entender, cuando hace sus consultas?	4	4	4	



Dr. Edwin Cesar Delgado Asto
DNI 08687845

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación Asertiva y atención al Usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edwin Cesar Delgado Asto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Atención al Usuario
Autor (a):	Yolanda Yohanna Colán Arévalo.
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

4. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Atención al Usuario,	Capacidad de Respuesta	Behn (2014) se refiere a la habilidad y disposición de una entidad gubernamental o de una administración pública para responder a las necesidades y demandas de los ciudadanos de manera efectiva y oportuna, es una medida importante de la eficacia de una administración pública.
	Fiabilidad	Boin et al (2006) la fiabilidad, se refiere a la capacidad de los líderes y las instituciones para responder de manera efectiva, consistente y oportuna en situaciones de crisis. La atención al usuario es un componente crítico de cualquier entidad.
	Conocimiento	Berry. L. (1995) La dimensión de conocimiento en la atención al usuario se refiere a la profundidad y amplitud del conocimiento que un empleado tiene acerca de la empresa y sus ofertas. Esto implica no solo conocer los productos o servicios en detalle, sino también estar al tanto de las políticas de devolución, procedimientos de garantía y cualquier información relevante que pueda ser útil para el cliente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario atención al usuario elaborado por Yolanda Colan Arévalo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

- Primera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe una actitud positiva de los trabajadores respecto a su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe disposición por ayudarlo con su caso?	4	4	4	
Asertividad	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores están orientadas a solucionar su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores lo ayudan a solucionar su caso de manera rápida?	4	4	4	
Tramitología	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que seguir con el tramite le va demorar mucho tiempo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que es muy pesado y le resulta difícil solucionar su problema?	4	4	4	
Rapidez del servicio	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus consultas en un tiempo de espera razonable?	4	4	4	

	¿Cree usted que la forma como trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus necesidades cubre sus expectativas respecto al tiempo?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

• Segunda dimensión: Fiabilidad

• Objetivos de la Dimensión: medir la fiabilidad a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del usuario	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestran interés por su caso?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que les interesa solucionar su problema?	4	4	4	
Institución colaboradora	¿Para usted todos los trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿Para usted los funcionarios y trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
Compromiso del personal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica están comprometidos con brindar una buena atención a los usuarios de los servicios que brinda la comuna?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, brindan más de lo que le piden para solucionar los problemas de los usuarios?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Atención al usuario

• Tercera dimensión: Conocimiento

• Objetivos de la Dimensión: medir el conocimiento a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica brindan un servicio oportuno?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que quieren	4	4	4	

	hacer las cosas rápidas para solucionar su problema?				
Capacidad técnica	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, están preparados para la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, disponen de los materiales y herramientas necesarias para la solución de sus problemas?	4	4	4	
Proceso adecuado	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites amigables y fáciles de cumplir ante la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites engorrosos y complicados que dificultan cumplir con la solución de sus problemas?	4	4	4	



Dr. Edwin Cesar Delgado Asto
DNI 08687845

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Graduado	Grado o Título	Institución
DELGADO ASTO, EDWIN CESAR DNI 06687845	MAGISTER EN EDUCACION MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACION DE LA EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 13/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
DELGADO ASTO, EDWIN CESAR DNI 06687845	MAGISTER EN EDUCACION ADMINISTRACION Y PLANIFICACION DE LA EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 13/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
DELGADO ASTO, EDWIN CESAR DNI 06687845	LICENCIADO EN PERIODISMO Fecha de diploma: 23/09/1994 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE PERIODISMO JAIMÉ BAUSATE Y MEZA PERU
DELGADO ASTO, EDWIN CESAR DNI 06687845	BACHILLER EN PERIODISMO Fecha de diploma: 08/01/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	ESCUELA DE PERIODISMO JAIMÉ BAUSATE Y MEZA PERU
DELGADO ASTO, EDWIN CÉSAR DNI 06687845	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 12/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/11/2008 Fecha egreso: 27/12/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación asertiva y atención al usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Rafael Colan Arevalo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad San Juan Bautista sede - Ica
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Comunicación asertiva.
Autor (a):	Yolanda Yohanna Colán Arévalo.
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ambito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brindan atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

9. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Asertiva	Estilo de comunicación	Rosenberg (2023) señala que "estilo de comunicación" se refiere a cómo las personas transmiten información y se relacionan con los demás. Hay varias teorías y modelos en la literatura sobre los estilos de comunicación, se centra en la empatía, la compasión y la colaboración para promover la comprensión mutua.
	Dirección de comunicación	Cornelissen (2017) quien señala que la dirección de comunicación se relaciona con la forma en que se gestionan las comunicaciones dentro de una organización y cómo se dirigen hacia los públicos externos, explica que la dirección de la comunicación es vital para mantener la coherencia y la claridad en los mensajes de una organización.
	Comunicación Directa	Meyer (2014) la considera como un estilo de comunicación en el cual los mensajes se transmiten de manera clara, precisa y explícita. En la comunicación directa, las palabras utilizadas transmiten exactamente el mensaje que el emisor pretende transmitir.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Yolanda Colan Arévalo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Comunicación asertiva.

• Primera dimensión: Estilo de comunicación

• Objetivos de la Dimensión: Medir el estilo de comunicación, a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	3	4	
	¿Para usted, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se interesan por sus problemas?	4	4	4	
Asertividad	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?	4	4	4	
Concreción	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que las respuestas de los trabajadores son concretas y las entiende fácilmente?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna	4	4	4	

	tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que los trabajadores lo han orientado de tal forma que le resulta fácil solucionar el problema?				
Claridad	¿Considera que los mensajes que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, respecto a sus consultas?	4	4	4	
	¿Para usted la forma como se expresan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, durante sus trámites son claros?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Segunda dimensión: Dirección de Comunicación. • Objetivos de la dimensión: Medir la dirección de comunicación a través de sus indicadores. 					
Descendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, de manera impositiva?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, pensando que son superiores?	4	4	4	
Ascendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, con respeto?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, dándole importancia a su presencia?	4	4	4	
Horizontal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se expresan hacia a usted, con un lenguaje sencillo?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, le hablan de igual a igual?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Tercera dimensión: comunicación directa • Objetivos de la Dimensión: medir la dimensión la comunicación directa a través de sus indicadores. 					
Fluidez verbal	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fluidos, cuando hace sus consultas?	4	4	4	
	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son entendibles, cuando hace sus trámites?	4	4	4	
La postura y gesto	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, cuando se dirigen usted, realizan algunos gestos que los incomodan?	4	4	4	
El contenido del mensaje	¿Considera que el contenido de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, cuando hace	4	4	4	

	sus consultas?				
	¿Considera que los contenidos de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fáciles de entender, cuando hace sus consultas?	4	4	4	



Mg. EDUARDO RAFAEL COLAN AREVALO
DNI 21459939

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación Asertiva y atención al Usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Rafael Colan arevalo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad San Juan Bautista sede - Ica
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Atención al Usuario
Autor (a):	Yolanda Yohanna Colán Arévalo.
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ámbito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brinden a atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

9. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Atención al Usuario,	Capacidad de Respuesta	Behn (2014) se refiere a la habilidad y disposición de una entidad gubernamental o de una administración pública para responder a las necesidades y demandas de los ciudadanos de manera efectiva y oportuna, es una medida importante de la eficacia de una administración pública.
	Fiabilidad	Boin et al (2006) la fiabilidad, se refiere a la capacidad de los líderes y las instituciones para responder de manera efectiva, consistente y oportuna en situaciones de crisis. La atención al usuario es un componente crítico de cualquier entidad.
	Conocimiento	Berry. L. (1995) La dimensión de conocimiento en la atención al usuario se refiere a la profundidad y amplitud del conocimiento que un empleado tiene acerca de la empresa y sus ofertas. Esto implica no solo conocer los productos o servicios en detalle, sino también estar al tanto de las políticas de devolución, procedimientos de garantía y cualquier información relevante que pueda ser útil para el cliente.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de atención al usuario elaborado por Yolanda Colan Arévalo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

- Primera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe una actitud positiva de los trabajadores respecto a su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe disposición por ayudarlo con su caso?	4	4	4	
Asertividad	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores están orientadas a solucionar su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores lo ayudan a solucionar su caso de manera rápida?	4	4	4	
Tramitología	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que seguir con el tramite le va demorar mucho tiempo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que es muy pesado y le resulta difícil solucionar su problema?	4	4	4	
Rapidez del servicio	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus consultas en un tiempo de espera razonable?	4	4	4	

	¿Cree usted que la forma como trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus necesidades cubre sus expectativas respecto al tiempo?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

• Segunda dimensión: Fiabilidad

• Objetivos de la Dimensión: medir la fiabilidad a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del usuario	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestran interés por su caso?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que les interesa solucionar su problema?	4	4	4	
Institución colaboradora	¿Para usted todos los trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿Para usted los funcionarios y trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
Compromiso del personal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica están comprometidos con brindar una buena atención a los usuarios de los servicios que brinda la comuna?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, brindan más de lo que le piden para solucionar los problemas de los usuarios?	4	4	4	


Dimensiones del instrumento: Atención al usuario

• Tercera dimensión: Conocimiento

• Objetivos de la Dimensión: medir el conocimiento a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica brindan un servicio oportuno?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que quieren	4	4	4	

	hacer las cosas rápidas para solucionar su problema?				
Capacidad técnica	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, están preparados para la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, disponen de los materiales y herramientas necesarias para la solución de sus problemas?	4	4	4	
Proceso adecuado	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites amigables y fáciles de cumplir ante la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites engorrosos y complicados que dificultan cumplir con la solución de sus problemas?	4	4	4	



Mg. EDUARDO RAFAEL COLAN AREVALO
DNI 72100485

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Graduado	Grado o Título	Institución
COLAN AREVALO, EDUARDO RAFAEL DNI 21459939	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 02/12/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
COLÁN AREVALO, EDUARDO RAFAEL DNI 21459939	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 02/08/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/06/1992 Fecha egreso: 24/04/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
COLAN AREVALO, EDUARDO RAFAEL DNI 21459939	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/10/2015 Fecha egreso: 03/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la "Comunicación asertiva y atención al usuario de una Municipalidad Provincial de Ica, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Luis Ponte Vizcarra
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MIMP-AURORA
Institución donde labora:	Centro Emergencia Mujer-Padre Abad
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No presenta

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Comunicación asertiva.
Autor (a):	Yolanda Yohanna Colán Arévalo.
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Usuarios
Tiempo de aplicación:	10"
Ambito de aplicación:	Áreas de la municipalidad en donde brindan atención al Usuario.
Significación:	Obtener información con respecto a las dimensiones de la variable Comunicación asertiva de una municipalidad provincial de Ica.

14. Soporte teórico: (describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Asertiva	Estilo de comunicación	Rosenberg (2023) señala que "estilo de comunicación" se refiere a cómo las personas transmiten información y se relacionan con los demás. Hay varias teorías y modelos en la literatura sobre los estilos de comunicación, se centra en la empatía, la compasión y la colaboración para promover la comprensión mutua.
	Dirección de comunicación	Cornelissen (2017) quien señala que la dirección de comunicación se relaciona con la forma en que se gestionan las comunicaciones dentro de una organización y cómo se dirigen hacia los públicos externos, explica que la dirección de la comunicación es vital para mantener la coherencia y la claridad en los mensajes de una organización.
	Comunicación Directa	Meyer (2014) la considera como un estilo de comunicación en el cual los mensajes se transmiten de manera clara, precisa y explícita. En la comunicación directa, las palabras utilizadas transmiten exactamente el mensaje que el emisor pretende transmitir.

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de comunicación asertiva elaborado por Yolanda Colan Arévalo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Comunicación asertiva.

• Primera dimensión: Estilo de comunicación

• Objetivos de la Dimensión: Medir el estilo de comunicación, a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que los trabajadores se idéntica con su caso?	4	3	4	
	¿Para usted, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, se interesan por sus problemas?	4	4	4	
Asertividad	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores se refieren directamente con su caso?	4	4	4	
Concreción	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que las respuestas de los trabajadores son concretas y las entiende fácilmente?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna	4	4	4	

	tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que los trabajadores lo han orientado de tal forma que le resulta fácil solucionar el problema?				
Claridad	¿Considera que los mensajes que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, respecto a sus consultas?	4	4	4	
	¿Para usted la forma como se expresan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, durante sus trámites son claros?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Segunda dimensión: Dirección de Comunicación. • Objetivos de la dimensión: Medir la dirección de comunicación a través de sus indicadores. 					
Descendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, de manera impositiva?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, pensando que son superiores?	4	4	4	
Ascendente	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, con respeto?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, dándole importancia a su presencia?	4	4	4	
Horizontal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se expresan hacia a usted, con un lenguaje sencillo?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica se dirigen a usted, le hablan de igual a igual?	4	4	4	
Dimensiones del instrumento: Comunicación Asertiva. <ul style="list-style-type: none"> • Tercera dimensión: comunicación directa • Objetivos de la Dimensión: medir la dimensión la comunicación directa a través de sus indicadores. 					
Fluidez verbal	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fluidos, cuando hace sus consultas?	4	4	4	
	¿Considera que los mensajes verbales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son entendibles, cuando hace sus trámites?	4	4	4	
La postura y gesto	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, cuando se dirigen usted, realizan algunos gestos que los incomodan?	4	4	4	
El contenido del mensaje	¿Considera que el contenido de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son claros, cuando hace	4	4	4	

	sus consultas?				
	¿Considera que los contenidos de los mensajes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, son fáciles de entender, cuando hace sus consultas?	4	4	4	



Mg. JOSE LUIS PONTE VIZCARRA
DNI 00185736

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

- Primera dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: medir la capacidad de respuesta a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe una actitud positiva de los trabajadores respecto a su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe disposición por ayudarlo con su caso?	4	4	4	
Asertividad	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar alguna consulta, percibe que las respuestas de los trabajadores están orientadas a solucionar su caso?	4	4	4	
	¿Cuándo usted se acerca las oficinas de la Municipalidad Provincial de Ica a realizar algún trámite, percibe que las respuestas de los trabajadores lo ayudan a solucionar su caso de manera rápida?	4	4	4	
Tramitología	¿Cuándo usted realizar alguna consulta en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que seguir con el tramite le va demorar mucho tiempo?	4	4	4	
	¿Cuándo usted realizar alguna tramite en la Municipalidad Provincial de Ica, percibe que es muy pesado y le resulta difícil solucionar su problema?	4	4	4	
Rapidez del servicio	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus consultas en un tiempo de espera razonable?	4	4	4	

	¿Cree usted que la forma como trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, atienden sus necesidades cubre sus expectativas respecto al tiempo?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Atención al Usuario.

• Segunda dimensión: Fiabilidad

• Objetivos de la Dimensión: medir la fiabilidad a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés del usuario	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica muestran interés por su caso?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que les interesa solucionar su problema?	4	4	4	
Institución colaboradora	¿Para usted todos los trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿Para usted los funcionarios y trabajadores de distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Ica, ayudan a solucionar sus problemas?	4	4	4	
Compromiso del personal	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica están comprometidos con brindar una buena atención a los usuarios de los servicios que brinda la comuna?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, brindan más de lo que le piden para solucionar los problemas de los usuarios?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Atención al usuario

• Tercera dimensión: Conocimiento

• Objetivos de la Dimensión: medir el conocimiento a través de sus indicadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio oportuno	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica brindan un servicio oportuno?	4	4	4	
	¿Percibe usted que las acciones realizadas por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica demuestran que quieren	4	4	4	

	hacer las cosas rápidas para solucionar su problema?				
Capacidad técnica	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, están preparados para la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ica, disponen de los materiales y herramientas necesarias para la solución de sus problemas?	4	4	4	
Proceso adecuado	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites amigables y fáciles de cumplir ante la solución de sus problemas?	4	4	4	
	¿Considera que la Municipalidad Provincial de Ica, tiene sus trámites engorrosos y complicados que dificultan cumplir con la solución de sus problemas?	4	4	4	



Mg. JOSE LUIS PONTE VIZCARRA.
DNI 00185736

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Graduado	Grado o Título	Institución
PONTE VIZCARRA, JOSE LUIS DNI 00185736	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 28/02/1991 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
PONTE VIZCARRA, JOSE LUIS DNI 00185736	BACHILLER EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 02/03/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
PONTE VIZCARRA, JOSE LUIS DNI 00185736	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 28/02/91 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TPO: • DUPLICADO	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
PONTE VIZCARRA, JOSE LUIS DNI 00185736	BACHILLER EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 02/03/89 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TPO: • DUPLICADO Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
PONTE VIZCARRA, JOSE LUIS DNI 00185736	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 08/08/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5. Confiabilidad y validez

Tabla 13

Consolidado del análisis de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Cuestionario de Comunicación asertiva	0.955	20
Cuestionario de Atención al usuario	0.949	20

Base de datos de la prueba piloto del cuestionario de Comunicación asertiva

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
5	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
22	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Base de datos de la prueba piloto del

cuestionario de Atención al usuario

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
14	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
30	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Figura 2

Grados de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. Análisis de confiabilidad (Chaves-Barbosa, 2018b).

Variable: Comunicación asertiva

Tabla 1. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-Claridad

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,00	4,00	0,00	1,00
2	0,00	4,00	0,00	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,00	4,00	0,00	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,00	4,00	0,00	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,00	4,00	0,00	0,89
11	0,00	4,00	0,00	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	0,00	4,00	0,00	0,78
18	0,00	4,00	0,00	1,78
19	0,00	4,00	0,00	0,78
20	0,00	4,00	0,00	0,89

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,75

$\alpha = 1,0$

Tabla 2. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-Coherencia

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,00	4,00	0,00	1,00
2	0,00	3,00	0,00	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,00	4,00	0,00	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,00	4,00	0,00	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,00	4,00	0,00	0,89
11	0,00	4,00	0,00	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	0,00	4,00	0,00	0,78
18	0,00	4,00	0,00	1,78
19	0,00	4,00	0,00	0,78
20	0,00	4,00	0,00	0,89

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,74

$\alpha = 1,0$

**Tabla 3. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-
Relevancia**

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,33	3,67	0,58	1,00
2	0,33	3,67	0,58	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,33	3,67	0,58	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,33	3,67	0,58	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,33	3,67	0,58	0,89
11	0,33	3,67	0,58	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	1,33	3,33	1,15	0,78
18	1,33	3,33	1,15	1,78
19	1,33	3,33	1,15	0,78
20	0,00	4,00	0,00	0,89

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,70

$\alpha = 0,95$

Variable: Atención al usuario

Tabla 1. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-

Claridad

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,00	4,00	0,00	1,00
2	0,00	4,00	0,00	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,00	4,00	0,00	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,00	4,00	0,00	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,00	4,00	0,00	0,89
11	0,00	4,00	0,00	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	0,00	4,00	0,00	0,78
18	0,00	4,00	0,00	1,78
19	0,00	4,00	0,00	0,78
20	0,00	4,00	0,00	0,89

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,75

$\alpha = 1,0$

Tabla 2. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-

Coherencia

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,00	4,00	0,00	1,00
2	0,00	4,00	0,00	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,00	4,00	0,00	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,00	4,00	0,00	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,00	4,00	0,00	0,89
11	0,00	4,00	0,00	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	0,00	4,00	0,00	0,78
18	0,00	4,00	0,00	1,78
19	0,00	4,00	0,00	2,78
20	0,00	4,00	0,00	3,78

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,75

$\alpha = 1,0$

**Tabla 3. Media, desviación típica, V de Aiken, alfa de cronbach-
Relevancia**

ítem	Varianza	Media	DS	V Aiken
1	0,33	3,67	0,58	1,00
2	0,33	3,67	0,58	0,89
3	0,00	4,00	0,00	0,78
4	0,00	4,00	0,00	0,89
5	0,00	4,00	0,00	1,00
6	0,33	3,67	0,58	0,89
7	0,00	4,00	0,00	1,00
8	0,33	3,67	0,58	1,00
9	0,00	4,00	0,00	1,00
10	0,33	3,67	0,58	0,89
11	0,33	3,67	0,58	0,89
12	0,00	4,00	0,00	1,00
13	0,00	4,00	0,00	1,00
14	0,00	4,00	0,00	1,00
15	0,00	4,00	0,00	1,00
16	0,00	4,00	0,00	1,00
17	1,33	3,33	1,15	0,78
18	1,33	3,33	1,15	1,78
19	1,33	3,33	1,15	0,78
20	0,00	4,00	0,00	0,89

Nota: DS (Desviación estándar)

V Aiken= 0,70

$\alpha = 0,95$

Anexo 6. Cálculo de la muestra

Fórmula para una Población desconocida

$$n = \frac{Z^2 PQ}{\varepsilon^2}$$

Dónde:

Z	Nivel de confianza (95%)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.6
q	Probabilidad desfavorable	0.4
e	Error muestral	0.05
1-Z	Nivel de significancia (5%)	
n	?	

Remplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.9)^2(0.6) (0.4)}{(0.05)} = 369$$

Anexo 7. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,086	369	,000	,983	369	,000
V2	,057	369	,006	,993	369	,075

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El análisis estadístico estableció: Uso de Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables de estudio, y relación entre las dimensiones de la primera variable y la atención al usuario, para ello se plantea hipótesis nula e hipótesis alternativa.

Anexo 8. Base de datos

	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA																			
	D1									D2						D3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
5	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
22	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
37	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
44	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
52	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
53	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
56	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
62	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
63	4	4	3	3	1	2	1	4	5	3	3	5	3	5	1	1	5	2	2	5
64	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3

135	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
141	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
146	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
150	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
151	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
152	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
155	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
157	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
162	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
163	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
164	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
167	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
168	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
169	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
177	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
185	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
186	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
187	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
188	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
193	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
194	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
195	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
196	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
197	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
198	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
199	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
200	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
201	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
202	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
203	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3

205	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
219	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
226	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
242	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
259	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
263	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
264	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
268	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
269	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
274	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
276	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
277	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
286	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
301	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
312	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
313	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
314	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
316	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
324	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
325	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
335	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
336	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

VARIABLE 2: ATENCIÓN AL USUARIO																				
	D1								D2						D3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
14	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
30	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
31	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
33	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
36	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
37	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
44	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
50	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
51	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
52	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
53	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2

112	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
113	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
114	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
116	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
117	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2
118	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
119	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
121	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
122	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
128	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
131	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
133	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
135	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
136	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
142	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
150	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
152	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
153	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
155	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
156	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
158	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
159	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
160	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
161	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
163	4	3	3	2	1	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
164	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
166	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
167	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2

169	5	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
172	5	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
173	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
175	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
176	4	3	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
177	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
178	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
179	5	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
180	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
181	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
182	4	3	2	5	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
183	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
184	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
186	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
189	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
190	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	1	5
192	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
193	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
197	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
198	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
199	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
200	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	5	2	1	5	2	1	5
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
205	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
206	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	1	3	3	1
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	5	4	4	3	2
208	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
210	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1
211	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3
212	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	1	1	1	5	1	2	2	1	1
213	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
214	3	4	4	3	4	3	3	4	1	1	1	5	4	4	3	2	1	2	5	1
215	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	5	4	4	3	2	1
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	2
218	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
220	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	2
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
222	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	5	1	1	1	3	3	2
223	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	3	3	3	4	5	4	2	1	3	4
224	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	1	1	3	3	2
225	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2

226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
229	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
230	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
231	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
232	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
233	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
234	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
236	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
238	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
241	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
242	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
243	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
244	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
245	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2
246	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
247	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
249	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
250	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
252	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
254	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
256	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
257	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
258	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
259	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
260	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
261	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
263	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
264	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
265	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
266	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
267	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
270	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
271	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
273	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
276	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
278	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
279	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
280	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
281	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
282	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3

283	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
284	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
285	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
286	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
287	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
288	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
289	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
291	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
292	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
293	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
294	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
295	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
297	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
300	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
303	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
304	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
305	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
306	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
307	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
308	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
309	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
310	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
311	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
312	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
313	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
314	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
316	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
317	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
318	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
319	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	1
320	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
321	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
322	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
325	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
326	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
327	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
328	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1	2	5	2	1	5	2	1	5
330	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
331	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
332	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
333	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
334	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	1	3	3	1
335	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	5	4	4	3	2
336	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
338	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1
339	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3

340	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	5	1	2	2	1	1
341	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
342	4	4	4	3	4	4	4	3	1	1	1	5	4	4	3	2	1	2	5	1
343	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
344	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	1	1	5	4	4	3	2	1
345	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	2
346	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
348	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	2
349	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
350	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	5	1	1	1	3	3	2
351	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	5	4	2	1	3	4
352	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	1	1	1	3	3	2
353	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2
354	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3
355	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
357	3	4	5	5	5	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
358	3	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
359	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
360	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
361	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
362	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
363	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
364	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3