



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la  
municipalidad distrital de Orurillo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Barriga Oviedo, Moises Bacilio ([orcid.org/0000-0001-8659-9920](https://orcid.org/0000-0001-8659-9920))

**ASESORES:**

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio ([orcid.org/0000-0002-1410-1588](https://orcid.org/0000-0002-1410-1588))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

A nuestro padre Dios por cubrirme de salud y bienestar para poder lograr mis objetivos profesionales y laborales.

A mis padres que me dieron la fuerza inicial para emprenderme en este mundo académico.

Y a mi esposa Fany y mis hijos Paloma y Dominick, quienes me comprendieron y me tuvieron paciencia para alcanzar esta nueva meta profesional.

## **Agradecimiento**

En principio, un profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas y llenarme de conocimientos y valores gracias a la excelente labor de sus docentes, quienes además me guiaron para culminar el posgrado.

A los funcionarios de la municipalidad distrital y pobladores de Orurillo quienes en todo momento me brindaron su apoyo y colaboración para culminar esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022", cuyo autor es BARRIGA OVIEDO MOISES BACILIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 03 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GODOY CASO JUAN <b>DNI:</b> 43297741 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 08- 01-2024 09:13:04

Código documento Trilce: TRI - 0679189



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BARRIGA OVIEDO MOISES BACILIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022", 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
MOISES BACILIO BARRIGA OVIEDO DNI: 42628458 ORCID: 0000-0001-8659-9920	Firmado electrónicamente por: MBARRIGAO el 03-12- 2023 20:48:53

Código documento Trilce: TRI - 0679190

## Índice de contenidos

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	15
3.1. Tipo, diseño y enfoque del estudio	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Métodos y herramientas para recopilar información	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Lista de expertos	19
Tabla 2 Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	20
Tabla 3 Comunicación institucional	22
Tabla 4 Calidad de atención	23
Tabla 5 Seguridad	24
Tabla 6 Fiabilidad	25
Tabla 7 Capacidad de respuesta	26
Tabla 8 Aspectos Tangibles	27
Tabla 9 Empatía	28
Tabla 10 Prueba de normalidad	29
Tabla 11 Prueba de hipótesis general	30
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 1	31
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2	32
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 3	33
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 4	34
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 5	35

## Índice de figuras

Figura 1 Comunicación institucional	22
Figura 2 Calidad de atención	23
Figura 3 Seguridad	24
Figura 4 Fiabilidad	25
Figura 5 Capacidad de respuesta	26
Figura 6 Aspectos Tangibles	27
Figura 7 Empatía	28



## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022. La metodología utilizada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, estudio correlacional y alcance transversal; obteniendo una muestra de 70 clientes en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La comunicación institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022, con un coeficiente de relación Rho Spearman de 0,916 positiva alta confirmando que si existe relación entre la variable 1 comunicación institucional con la variable 2 calidad de atención. Llegando a la conclusión que entre ambas variables existe relación en donde la calidad de atención es importante porque la eficacia en la comunicación institucional y una atención de calidad simplifican el proceso de identificación y resolución de problemas, Por lo tanto, entender de manera precisa las necesidades de la comunidad capacita a la municipalidad para abordar de manera eficiente las inquietudes y perfeccionar los servicios ofrecidos.

**Palabras clave:** Comunicación, calidad de atención, fiabilidad, aspectos tangibles, empatía.

## **Abstract**

The general objective of this research is to analyze the relationship between institutional communication and the quality of customer service in the district municipality of Orurillo, 2022. The methodology used was basic, quantitative approach, non-experimental design, correlational study and cross-sectional scope; obtaining a sample of 70 customers in the district municipality of Orurillo, 2022; the sampling was simple random probability. Institutional communication is significantly related to the quality of customer service in the district municipality of Orurillo, 2022, with a high positive Rho Spearman coefficient of 0.916, confirming that there is a relationship between variable 1 institutional communication and variable 2 quality of service. Therefore, understanding the needs of the community accurately enables the municipality to efficiently address concerns and improve the services offered.

**Keywords:** Communication, quality of care, reliability, tangible aspects, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, muchas de las administraciones privadas que poseen dentro de sus funciones la atención al público, consideran a la comunicación como uno de los pilares fundamentales para cumplir una adecuada atención de los usuarios; sin embargo, tenemos del otro lado a las entidades estatales donde aún existe una resistencia para implementar un adecuado proceso de comunicación, que permita una mejor calidad de atención de sus clientes (Arévalo et al.,2022).

En el ámbito internacional se ha comprobado que el recurso más importante que poseen las instituciones son las personas, este recurso está dentro de una estructura organizativa que tiene varias metas que desarrollar. Sin embargo, estas no llegarán a cumplirse si antes no se cumple un adecuado flujo comunicacional, logrando que los altos mandos directivos ejerzan un liderazgo dinámico, donde la comunicación es el eje para el desarrollo de los objetivos (Jasinka & Jasinka, 2021).

En ese contexto tenemos que, en Latinoamérica, el liderazgo influye en una adecuada calidad comunicativa en una empresa, esta influencia además provoca un apropiado clima laboral que permitirá un mejor desenvolvimiento del servidor público hacia los usuarios, pero si no existiera un correcto liderazgo comunicacional provocaría un clima organizacional de manera negativa (Alvarado & Paca, 2022).

En el Perú existen dos percepciones bien marcadas en cuanto a la calidad de atención, de un lado, tenemos a las organizaciones privadas quienes hacen ajustes importantes para mejorar cada día el cuidado del cliente y de otro lado, a las entidades públicas a las cuales les cuesta el proceso de modernización y progreso para atender mejor a los ciudadanos, entendiendo que la calidad de atención a las personas es hacer referencia a la complacencia de las necesidades, expectativas y perspectivas de la población externa (Hernández et al., 2019).

Para precisar aún más, este tema sobre la atención de los servidores públicos en nuestro país, Alvarado y Paca (2022) nos recuerdan que existe una norma legal sobre la atención al ciudadano, denominada Ley del Código de Ética

de la Función Pública N°27815, (MP, 2003). Las normas internas son desconocidas por muchos funcionarios, justamente porque no existe una adecuada comunicación institucional para informar sobre sus principios, deberes y prohibiciones, que buscan un mayor incremento de eficiencia de la entidad estatal para una mejor atención al ciudadano (Jiménez et al.,2021).

Centrándonos ahora en el distrito de Orurillo, en la provincia de Melgar, región Puno, se eligió para este trabajo de investigación como objeto de estudio la municipalidad distrital, donde existiría una problemática sobre un correcto flujo comunicacional en el interior de la entidad edil que estaría trayendo como consecuencia una incorrecta e inadecuada atención al público que asiste a dicha institución para resolver diferentes trámites administrativos.

Ante esta situación, se planteó el consecuente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022? Teniendo en cuenta los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?, d) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?, e) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?.

El actual trabajo se justifica desde una representación teórica, para aportar información de futuras investigaciones sobre el predominio de la comunicación institucional en la excelencia del servicio dado a los usuarios en una municipalidad, en la práctica se justifica, en vista que se busca demostrar como por intermedio de un correcto proceso de comunicación institucional se puede alcanzar un compromiso laboral, resultando en una correcta calidad de atención a las personas,

desde sus dimensiones de: información, comunicación, canales de atención, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía. Mientras que desde la metodología se buscará tener un instrumento confiable y veraz de tipo descriptivo, finalmente el trabajo de estudio es viable por que la información recabada es de fuentes verídicas y garantizan una evaluación apropiada.

Por otro lado, el objetivo principal es el mostrado a continuación: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022. Teniendo como objetivos específicos, a) Describir la relación que existe entre la comunicación institucional con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; b) Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; c) Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; d) Describir la relación que existe entre la comunicación institucional con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; e) Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Por lo tanto, la hipótesis general, se plantea de la siguiente manera: La comunicación institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022. Asimismo, se tendrá en cuenta las subsecuentes hipótesis concretas; a) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; b) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; c) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; d) La comunicación institucional se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; e) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios de investigación y artículos científicos internacionales realizados sobre el tema que se viene tratando, se encontró los siguientes trabajos relevantes que pasamos a considerar.

A nivel internacional Frare (2020) concluyó que se debe mejorar la comunicación institucional como un requisito fundamental para que la organización Fundación Escuela de Medicina Nuclear en Mendoza (Argentina) sea exitosa, esto aprovechando su fortaleza en tecnología y profesional, entendiendo además que el personal es el recurso más crucial y a la vez puede ser el más crítico, si no sabe encaminarse un correcto proceso comunicacional para lograr ventajas competitivas a largo plazo y así mejorar la percepción de los usuarios.

Al respecto Munini (2022) tuvo como propósito principal implementar un plan de comunicación y liderazgo coach que logre posteriormente mejorar la productividad y disminuya el plazo para la entrega de sus productos en una empresa metalúrgica. Como parte de las conclusiones se planteó reuniones diarias y semanales buscando una comunicación más efectiva. El plan demostró que es posible incrementar la rentabilidad en 1%, obteniendo un retorno de inversión de 140% por medio de sus acciones, se sugiere que las acciones propuestas mejorarán las relaciones interpersonales con clientes y fortalecerán el liderazgo.

En ese sentido Fernández (2021) llegó a la conclusión en su investigación sobre una comunicación estratégica dirigida a la comunidad, que existe una deficiente estructura orgánica para desarrollar procesos y estrategias comunicativas para alcanzar objetivos eficaces en busca de relaciones cordiales con la ciudadanía, comprendiendo que la población busca conocer los gastos del presupuesto público y la elaboración de obras de interés.

Del mismo modo Duque et al., (2022) aseguraron que en las universidades ecuatorianas el liderazgo institucional es un factor sumamente importante y definitivo en busca de una comunicación organizacional, se evidenció que el 80%

de los colaboradores de estas casas de estudio expresaron un alto nivel de aceptación de la información y que esto repercute en el compromiso organizacional hacia su institución y hacia los estudiantes y público exterior. Igualmente, los resultados infirieron que los mensajes institucionales que transmiten las universidades están relacionados a los valores que profesan.

Asimismo, tenemos a Hernández et al., (2022), quienes tuvieron como objetivo analizar si existe un adecuado uso laboral del aplicativo digital WhatsApp en una institución educativa. En conclusión, se estableció que la repetición de los mensajes, abundancia de información incorrecta y relevante, y sobrecarga de comunicación son factores de la infoxicación institucional y tienen influencia en el estrés en el trabajo y que trasciende hacia los ciudadanos.

Por otro lado, Ocando y Eslava (2022) tuvieron como fin analizar la atención al usuario en Seguros Constitución y Seguros Ávila, con respecto al conjunto de individuos, se consideró inicialmente a cincuenta (50) clientes VIP y por otro lado doce (12) empleados de ambas entidades aseguradoras. Como resultado final se evidencio que existe la necesidad urgente en ambas empresas aseguradoras de aplicar un plan estratégico a nivel institucional para desarrollar la excelencia en la realización de servicios al usuario.

Finalmente, en antecedentes internacionales encontramos que Benavides, et al., (2022) plantearon evaluar la apreciación de la excelencia en la provisión de servicios de atención psicológica en una instalación de salud de Ibagué. Las conclusiones demostraron que la satisfacción de los usuarios osciló entre 3.601 y 3.901 en una escala de uno a cuatro puntos, evidenciando que existe una percepción positiva sobre la excelencia en la entrega de servicios en la entidad que brinda el servicio de salud.

A nivel nacional Fernández (2021) concluyó en su estudio “Comunicación organizacional para mejorar la calidad de servicio en los programas sociales de la beneficencia. Tumbes, 2021” que las estrategias para el flujo comunicacional no son suficientes para informar las acciones sociales de la entidad, perjudicando el

trabajo de los colaboradores hacia la población, siendo necesario el fortalecimiento comunicativo para prestar un servicio y atención de los clientes.

Al respecto Salas (2022) cuya finalidad de investigación fue identificar el vínculo entre la comunicación organizacional y la excelencia en la realización del servicio de los ciudadanos en una municipalidad, demostró con sus resultados que el 51,8% de evaluados argumentaron que la comunicación dentro de la entidad y la atención en la prestación del servicio de los funcionarios son regulares, se corrobora que hay una correlación positiva alta, de tal manera que la comunicación limita directamente la excelencia en el servicio.

Cabe destacar a Ibarra (2021) que se propuso como finalidad evidenciar la semejanza entre la comunicación de una entidad y sus grados de calidad en la entrega de servicios. Se usó una perspectiva básica, descriptiva y correlacional, empleando un diseño no basado en experimentos de tipo transversal. Los descubrimientos demostraron que hay una correlación entre los temas analizados, concluyéndose además que el nivel de comunicación institucional en la organización en relación al servicio prestado se sitúa en un nivel medio.

Por lo tanto, Quispe (2022) demostró en una organización estatal en el distrito de Guadalupe que la comunicación externa y la imagen institucional se incrementan y descienden al mismo tiempo, siendo una relación muy significativa. La investigación que se aplicó a 100 pobladores de la mencionada localidad, al mismo tiempo evidenció que es necesario la construcción de planes de trabajo para propagar una imagen correcta ante la ciudadanía.

También Venturi (2021) determinó que mientras se produzca una correcta calidad de comunicación, fundamentada en el respecto y la empatía, durante un proceso de atención usuaria, esta está relacionada con la aparición de una buena reputación organizacional que involucra una calidad de servicio, veracidad y confianza. El estudio tuvo como fin evidenciar la conexión de la impresión de la calidad de comunicación en un proceso de atención y notoriedad institucional de una entidad pública de atención a las mujeres.



Cabe destacar que Tamariz (2021) mencionó en su estudio basado en una propuesta de comunicación para mejorar la complacencia de los usuarios de un organismo financiero, que se encuentra en un nivel regular, básicamente e incidiendo que se debe mejorar los canales de comunicación, tiempos de atención, condiciones logísticas, formas de pago, fiabilidad y trato con los empleados, usuarios y clientes.

Mientras que Cantu y Trejo (2021) concluyeron que se encuentra una influencia de bastante significancia entre el progreso de la comunicación institucional y la excelencia en el servicio de una entidad de marketing en Huaraz, para lo cual se propuso mejorar la comunicación en la institución, como parte del proceso del trabajo de investigación ya que los colaboradores explicaron tener conocimientos básicos de comunicación interpersonal y lineamientos de atención. Se identificó una muestra de 40 trabajadores con un enfoque cuantitativo.

Asimismo, Lozano (2022) analizó la comunicación organizacional y la excelencia en el servicio de los empleados municipales en Imaza, concluyendo que hay una deficiente interacción informativa al interior de la institución que impide cumplir los objetivos de visión y organización de la comuna edil, asimismo esta acción trajo como consecuencia una deficiente atención de los usuarios por el poco desarrollo de un proceso comunicativo.

Como último antecedente nacional tenemos a Reyes (2020) quien llegó a la conclusión sobre la satisfacción del cliente y eficacia de atención en una institución de salud estatal, que mientras se realice una correcta y adecuada atención de los usuarios existirá siempre usuarios que expresen mayor satisfacción sobre el servicio brindado, estadísticamente se logró un coeficiente de correlación de 0,564 siendo positivo considerable.

De otro lado, sobre las bases teóricas relacionadas al estudio en cuanto a la primera variable: Comunicación institucional y sus dimensiones: información, comunicación y canales de atención. Tenemos los siguientes apuntes.

La teoría de la comunicación institucional comprende un conjunto de ideas, principios y modelos que buscan explicar el proceso de intercambio de información entre una entidad y sus variados grupos de interés. En su núcleo, esta teoría se fundamenta en la premisa de que un proceso comunicativo juega un papel básico en el éxito de cualquier entidad organizativa (Mejía, 2019).

Según Scott M. Cutlip, reconocido autor en el dominio de la comunicación organizacional ha dejado una marca significativa en este campo. En su obra "Public Relations: An Introduction" (1994), Cutlip caracteriza la comunicación institucional como una "función administrativa que examina las posturas públicas, procedimientos de la entidad e identifica las políticas en relación con los intereses públicos, y planifica y ejecuta programas de comunicación con el propósito de obtener comprensión y aceptación del público". Cutlip subraya que la comunicación institucional constituye una función estratégica dentro de la organización, destinada a contribuir a la consecución de los objetivos organizativos (Rodrich, 2012).

Asimismo, Lasswell (1927) sobre la comunicación propuso la teoría de la Aguja Hipodérmica, este modelo lineal establece que los mensajes se introducen directamente en la mente de los receptores como si fuera una aguja que ingresa rectamente al torrente sanguíneo, la teoría hipodérmica propone los siguientes postulados: las personas reaccionan de una forma predecible y uniforme ante estímulos externos, los mensajes son creados estratégicamente para lograr respuestas esperadas, los resultados de los mensajes son fuertes e inmediatos sobre las instituciones o los emisores.

Sierra (2020) menciona que la comunicación institucional radica en edificar y preservar una imagen y reputación positiva de la organización frente a sus audiencias. La imagen hace alusión a la impresión que dichas audiencias tienen de la entidad, mientras que la reputación implica la evaluación que hacen de la misma. La comunicación institucional se presenta como una herramienta esencial para aquellas organizaciones que buscan ser eficientes en su gestión. Al contribuir a la adquisición de objetivos como al acrecentamiento de las ventas, la mejora del

desempeño o la disminución de riesgos de crisis, la comunicación institucional despliega un rol esencial en la consecución de objetivos organizativos.

Con respecto a la primera dimensión denominada información, Shannon (1948) estableció la “Teoría de la información”, contextualizando de manera general que los mensajes mentales de los seres humanos, a través de diferentes procedimientos, pueden influir en otra persona. Estos procedimientos de transmitir opiniones se pueden dar por intermedio del habla, escritura, tecnológicamente (radio, telégrafo, etc.) gestos e imágenes. A través de este modelo informativo se busca precisar la forma más sencilla, económica, rápida y segura de decodificar un mensaje ya sea de la forma tradicional o digital.

Bernate y Fonseca (2023) fundamentan que la información marca un impacto en el desarrollo de las personas, potenciando principalmente el proceso para la adquisición de nuevos conocimientos, asimilando los mensajes a través de una lluvia de ideas, que se da por intermedio de: catálogos, libros, revistas, periódicos e información digital. La información en la actualidad se renueva e innova de forma permanente, buscando fortalecer los vínculos afectivos de las personas para obtener mejores resultados educativos y laborales.

Por ello, la información se refiere a un conjunto estructurado de datos que poseen relevancia para uno o varios individuos, a partir de los cuales se obtiene conocimiento. En otras palabras, se trata de un conjunto de saberes que se comparten, comunican o transmiten, y, en consecuencia, conforman algún tipo de mensaje. Dentro del marco de la comunicación institucional, la información juega un papel crucial, ya que sirve como el medio a través del cual los empleados se comunican entre sí y con la organización. Esta información puede variar en su naturaleza e incluir noticias, datos, directrices, recordatorios y otros elementos (Martínez, 2022).

Respecto a la comunicación propiamente dicha, Wilbur Schramm (1970) “El proceso y efectos de la comunicación de masas”, libro del autor anteriormente mencionado, añade dos nuevos elementos en un proceso comunicativo lineal, y

refiere que para que una comunicación sea exitosa debe necesariamente el emisor y receptor hablar un mismo lenguaje y la predisposición del receptor debe ser activa en una nueva versión de feed-back. Para Schramm la retroalimentación es instantáneo, permitiendo una reacción inmediata del receptor y al mismo tiempo una respuesta de emisor (Galeano, 1997).

Sobre la misma dimensión Heredia y Sulca (2022) argumentan:

La comunicación implica un intercambio de información, opiniones, experiencias y sentimientos entre individuos a través de diversos medios como voz, escritura, teléfono, entre otros. Para algunos, es el mecanismo que facilita la transmisión de información y significados a través del diálogo y la escritura. Una comunicación efectiva en las instituciones colabora con la productividad y el rendimiento. (p. 929).

Este concepto es válido en el accionar diario de quienes forman parte de una organización, sea como superiores que dan órdenes o como trabajadores de la misma, por lo que los mismos autores señalan:

La comunicación formal en las organizaciones puede clasificarse como descendente, ascendente o horizontal, dependiendo de quiénes estén involucrados en la comunicación. Es crucial en el contexto empresarial debido a que establece relaciones de autoridad necesarias para llevar a cabo tareas. También revela la dinámica informativa de la empresa, dirección y líderes que guían estas interacciones para brindar un mejor servicio. (p. 929).

Al respecto sobre los canales de atención, Aira et al., (2019) indican un postulado haciendo referencia que desde la década de los 80 del siglo anterior aparece la “sociedad de la información”, dando lugar a un nuevo canal informático en las instituciones abocado a las nuevas tecnologías. Estas modernizaciones multiplicaron abismalmente las capacidades de comunicarse entre las personas, dejando relegado en cierta medida los canales tradicionales de comunicación.

Vega et al., (2020) en ese sentido añade que se convierten en un instrumento esencial para aquellas entidades que aspiran a alcanzar el éxito en el ambiente actual. Esta forma de comunicación contribuye a forjar relaciones robustas con sus audiencias externas, fomentando la confianza, promoviendo el entendimiento mutuo y facilitando el logro de sus objetivos.

Sobre la segunda variable, calidad de atención y sus facetas: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía, Deming (1986), fundamenta teóricamente que la calidad responde a la cultura organizacional centrada en las necesidades de los clientes, resaltando que desde esta perspectiva, se evalúa la gestión de calidad total no únicamente desde un enfoque técnico, sino más bien desde una perspectiva organizacional, donde cada integrante de la empresa tiene como propósito primordial la satisfacción del cliente. En consecuencia, la activación de la gestión de calidad total en las entidades se ha vuelto un requisito fundamental para incrementar el grado de complacencia del público, ya que abarca todos los sectores operativos y de gestión (Ibarra et al., 2021).

La teoría de la calidad total ha tenido gran influencia en el dominio de la calidad de atención, esta perspectiva argumenta además que la elevación de la calidad de atención se logra al identificar y corregir los defectos en el sistema de atención, se fundamenta en los siguientes principios: el enfoque en el paciente, donde se pone énfasis en cumplir con las perspectivas y necesidades de los pacientes; el liderazgo, que se considera esencial para el progreso en la calidad; así como el involucramiento activo del personal, quienes desempeñan un papel significativo en el progreso de mejora de la excelencia en el servicio (Carriel & Nieto, 2022).

Del mismo modo Colmenares et al., (1988) explicaron que con el modelo SERVQUAL se precisa que la excelencia o calidad normalmente vendría ser la discordancia de una atención esperada para el usuario y el servicio recibido propiamente. Por lo tanto, se puede concluir que la excelencia en la atención de un

servicio tiene conexión con la evaluación que realizará el cliente sobre un determinado servicio o producto recibido (Peralta, 2006).

Otros autores como Ortega y Sorto (2022) manifestaron.

La administración integral de la calidad comprende prácticas operativas que las empresas emplean para lograr mejoras en sus procedimientos y ofrecer una atención oportuna y eficiente a sus clientes y proveedores. Lograr una gestión de calidad exitosa implica un enfoque en cambios dentro de la organización que priorizan a las personas y dependen menos de la tecnología avanzada. Se requiere una estrategia de largo alcance que sea coherente y aceptada, y que priorice el desarrollo del talento humano, comprometiéndose a una mejora constante de los procesos. (p. 2).

Cabe destacar que la seguridad de la calidad de información es una etapa esencial con el fin de garantizar que la información sea de gran calidad y esté en consonancia con las demandas de los usuarios. En 1968, Jaenicke publicó un artículo bajo el título "La Aseguración de la Información", donde esbozó un enfoque conceptual para este proceso. En dicho artículo, Jaenicke definió la seguridad de la información como "el procedimiento para instilar confianza en la calidad de la información" (Saddam et al., 2021).

Dentro del campo de la gestión de servicio Sánchez y Villarejo (2004) definen a la "seguridad: saberes y educación de los trabajadores y su aptitud para generar familiaridad y convicción" (p. 125). La seguridad de la calidad abarca las prácticas y procedimientos empleados por una entidad para asegurar que sus servicios y/o productos estén a la altura de los criterios de calidad predefinidos y cumplan con las expectativas de la clientela (Méndez & Garavito, 2022).

Además, La teoría de la fiabilidad propuesta por Edwards Deming ha ejercido una influencia considerable en la realización de la gestión de calidad. Sus conceptos han sido ampliamente incorporados por empresas a nivel global con el fin de potenciar la confiabilidad de sus productos y servicios. Este enfoque reviste

una gran importancia en los campos de la ingeniería y la administración, ya que se emplea para asegurarse de que los sistemas operen adecuadamente y satisfagan las necesidades de los usuarios (Montesinos et al., 2020).

Al mismo tiempo la fiabilidad hace alusión a la capacidad, uniformidad o coherencia en un servicio o producto a lo largo del tiempo para cumplir de manera constante y precisa con las expectativas y requisitos, evitando errores, fallos o variaciones significativas en la calidad durante un periodo. (Meyer & Allen, 1991).

Asimismo, en la calidad de atención es un aspecto crucial que se traduce al servicio o entidad para ofrecer de manera consistente y precisa un nivel de atención confiable a sus clientes o usuarios, para poder lograrlo se requiere una gestión efectiva de procesos, capacitación adecuada del personal y una cultura organizacional enfocada en la mejora continua (Flores & Delgado, 2020).

Asimismo, la teoría de la capacidad de respuesta se constituye como un marco conceptual empleado para comprender y optimizar la capacidad de respuesta de las organizaciones. En el ámbito de la gestión, esta perspectiva desempeña un rol fundamental. Actualmente, la perspectiva de las capacidades dinámicas se erige como uno de los principales enfoques teóricos en el ámbito de la administración estratégica. Su origen puede rastrearse hasta la noción de competencia basada en la innovación de Schumpeter (1934), donde la ventaja competitiva se fundamenta en la creativa destrucción de recursos existentes y su reconfiguración en nuevas capacidades operativas (Callegari & Nybakk, 2022).

Por ello la capacidad de respuesta denota la aptitud de la entidad para cumplir de manera pronta y eficaz con los requerimientos y anticipaciones de sus clientes o usuarios. Conlleva la habilidad de ajustarse rápidamente a las demandas en evolución, ofreciendo soluciones ágiles y flexibles. La capacidad de respuesta implica no solo la prontitud en la atención, sino también la eficiencia y la habilidad para resolver problemas de manera eficaz. Las organizaciones que priorizan la habilidad de reacción demuestran un compromiso con la complacencia del público y la adaptación a situaciones inesperadas (Débora, 2020).

Para la dimensión de aspectos tangibles, consideraremos el Modelo Servperf (Service Performance) de Taylor y Cronin (1994) quienes promovieron un estudio para evaluar la excelencia del servicio prestado de una determinada organización. Dentro de las percepciones que considera este modelo con respecto a la calidad de atención, se encuentra el de los componentes tangibles, que se refiere a la infraestructura del establecimiento y su estado en que se encuentran al momento de atender al público, del mismo modo se debe observar el material de comunicación que se usa para la atención, todos estos aspectos proyectan una imagen que el usuario lo tendrá en cuenta para una futura calificación.

Es así como los elementos tangibles son los aspectos físicos y materiales que influyen en la percepción de la clientela sobre un producto o servicio. Esto abarca el aspecto de las instalaciones, los equipos, la presentación del personal y los bienes visibles relacionados con el servicio. Los elementos tangibles son esenciales porque contribuyen a la primera impresión de los clientes y pueden influir en su satisfacción general. Esto incluye aspectos como la limpieza, el estado de las instalaciones, la apariencia del personal, la presentación de materiales informativos y la calidad de los equipos utilizados (Castillo, 2019)

Respecto a la dimensión de la empatía, Maldonado & Barajas (2018) dicen:

En 1978, Premack y Woodruff introdujeron la definición de "teoría de la mente" (ToM) para describir la destreza cognitiva de asignar estados mentales. A partir de ahí, la ToM ha sido considerada como un constructo único que abarca la capacidad para asignar estados internos, ya sean de naturaleza emocional (deseos, emociones) o epistémica (pensamientos, creencias, intenciones). No obstante, últimos desarrollos han conducido a una distinción cada vez más marcada entre la ToM cognitiva y la ToM afectiva, al identificar bases neuronales distintas para la atribución de estados epistémicos y emocionales. (p. 53).

En tal sentido Cunya y Sotelo (2022) Señalan que la empatía del servicio y asertividad son importantes para las empresas, para crecer como institución y



posicionarse en el mercado, ya que, al tener clientes escuchados, se crea una satisfacción positiva sobre el servicio, logrando clientes contentos. La empatía en la calidad de atención hace referencia a la pericia de los provisos de servicios para comprender y conectarse emocionalmente con las preocupaciones y necesidades de su clientela. Implica ponerse en el lugar del cliente, va más allá de cumplir con las tareas técnicas; se trata de crear relaciones significativas y brindar un apoyo emocional que hace que los usuarios se sientan escuchados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo, diseño y enfoque del estudio.**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

La investigación fue de nivel básico ya que se tiene como fin extender y ampliar los conocimientos más importantes para la administración de una correcta comunicación institucional y la calidad de atención de una gestión pública (Hernández & Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Según Hernández & Mendoza (2018). En relación a las investigaciones con un enfoque no experimental, se subraya la intención de no intervenir intencionalmente en las variables, sino más bien examinar los fenómenos que se manifiestan en un entorno natural.

Considerando estos aspectos, el diseño se categorizó como no experimental, dado que no implica ninguna alteración planificada, alteración o manipulación intencional de las variables que se están estudiando. Del mismo modo para lograr el grado de correlación fue de un corte transversal, ya que el propósito fue recolectar data en un punto determinado.

##### **3.1.3. Enfoque de investigación**

Se presenta como de naturaleza cuantitativa, ya que implicó recolectar y analizar datos estadísticos con el propósito de abordar las cuestiones propuestas. “El estudio cuantitativo tiene como objetivo obtener conocimiento esencial y seleccionar el modelo más apropiado para comprender de manera imparcial la realidad. Se recolectan y evalúan los datos a través de conceptos y variables que son cuantificables y mensurables” (Neill & Cortez, 2018, p.69).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Se identificaron dos variables con enfoque cuantitativo, las mismas son: Comunicación institucional y Calidad de Atención, las mencionadas variables poseen correspondientemente sus definiciones conceptuales y operacionales, asimismo cada una de las variables contiene sus respectivos indicadores y dimensiones.

#### **V1: Comunicación institucional**

**Definición conceptual:** Esta cumple una función fundamental en la administración de la comunicación de una entidad y tiene que estar relacionada al público, de tal manera que exista una interacción en función de sus necesidades, asegurando la integración e implicación activa de los individuos ya que la razón de ser de la institución será el público, interesándose por su opinión y reacción (Gómez, 2022).

**Definición operacional:** La valoración de la variable de comunicación institucional se realizó mediante un cuestionario diseñado por el autor, donde se consideraron las siguientes dimensiones: información, comunicación y canales de atención.

**Indicadores:** Para establecer la medición de la variable, fue necesario usar los siguientes indicadores: Para la dimensión de información; presentación formal de medios de información y accesibilidad a los mismos. Para la dimensión de comunicación; eficacia y efectividad y; Para la dimensión canales de atención; lenguaje tradicional y lenguaje digital.

**Escala de medición:** Con respecto a la escala de medición, para esta variable se consideró de tipo ordinal, porque se les asignó un número para poder clasificarlos de acuerdo a la magnitud que se medirá.

## **V2: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** La calidad de atención viene siendo el conjunto de cualidades, que atienden a necesidades de una o varias personas. Las distintas entidades están siempre en búsqueda de tácticas que logren satisfacer las demandas del cliente y que les brinden una experiencia que permita al usuario sentirse satisfecho. (Paredes, 2020).

**Definición operacional:** La variable de calidad de atención fue estimada usando un cuestionario diseñado por el autor del estudio, donde se consideraron las siguientes cinco dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía.

**Indicadores:** Para la dimensión de seguridad los indicadores son; confianza, amabilidad y cortesía. Para fiabilidad tenemos a: datos fiables, orientación y puntualidad. Mientras que para capacidad de respuesta se tiene: rapidez y eficiencia. Para la dimensión de aspectos tangibles, los indicadores identificados son; apariencia de personal e instalaciones. Finalmente, para la empatía, se consideró; atención al cliente y preocupación.

**Escala de medición:** Se empleó también una escala de medición ordinal porque poseen un número para clasificarlos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo a Tamayo (2003) una población tiene como concepto el conjunto total de individuos que se incluyen en un estudio, todas esas unidades del proceso de la investigación tienen característica en común, las cuales luego de la

investigación darán origen a resultados. El número total de los individuos fue de 85 y que tienen en común ser clientes en la municipalidad distrital durante el 2022.

**Criterios de Inclusión:** Se consideró a todos los clientes de la municipalidad distrital de Orurillo, 2022 que estuvieron dispuestos a participar.

**Criterios de Exclusión:** Los trabajadores del municipio de Orurillo.

### 3.3.2. Muestra

La muestra se configura como un conjunto particular que sirve como representación de una fracción de la población completa del estudio, siguiendo la perspectiva delineada por Hernández & Mendoza (2018). En este contexto, la elección de la muestra se realizó a partir de un subconjunto específico de clientes pertenecientes a la municipalidad de Orurillo. Esta muestra está compuesta por 70 clientes, según la fórmula utilizada.

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

Reemplazamos los valores con los datos.

$$n = \frac{85(1,96^2)(0,5)(0,5)}{(1,96^2) \cdot (0,5) \cdot (0,5) + (0,05^2)(85 - 1)} = 70 \cong$$

Dónde:

N: Población de total de 85

p: Probabilidad de éxito es del 0,5

q: Probabilidad de fracaso es del 0,5

Z: 1,96 para un nivel de confianza de 95%

e: Error de la muestra es de 5% (0,05)

### 3.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo que se fundamenta en la cantidad de elementos, siendo ejecutado en una porción de los individuos seleccionados para formar la muestra. Se decidió utilizar el método de muestreo aleatorio simple basado en probabilidades, en concordancia con la metodología propuesta por Hernández y

Mendoza (2018). Además, se dispuso de los elementos y autorizaciones correspondientes para realizar el trabajo con la población específica seleccionada.

### 3.3.4. Unidad de análisis

Por las explicaciones planteadas anteriormente, en el estudio, la unidad de análisis lo conforma cada uno de la clientela de la municipalidad distrital de Orurillo.

## 3.2. Métodos y herramientas para recopilar información

**Técnica:** Se empleó el método de la encuesta para las variables identificadas. Recordemos que la técnica es el conjunto de interrogantes que se plantea con el objetivo de recolectar y analizar los datos, este procedimiento son administrados en una muestra de la población identificada.

**Instrumento:** Definitivamente uno de los instrumentos más prácticos y utilizados para realizar el método usado para recolectar data es el cuestionario, en ese sentido es el mismo que aplicamos en la presente investigación con 21 ítems para la variable independiente y dependiente en total, además se dispuso de varias alternativas de respuesta conforme a la escala de Likert.

**La validez:** Es altamente preciso y carece de sesgos, refleja la correspondencia entre lo que se está midiendo y lo que realmente se busca evaluar. La legitimidad del estudio se atribuye a la destreza, según la evaluación de Arias y Covinos (2021), para analizar las herramientas de calidad con respecto a su idoneidad para su empleo. La revisión fue efectuada por profesionales especializados, cuyos detalles se especifican en el cuadro correspondiente.

**Tabla 1**

*Lista de expertos*

<b>EXPERTO</b>	<b>DNI</b>	<b>OPINIÓN</b>
Dr. Mario Milton, Quisocala Lipa	40265858	Apto
Mgtr. Macedo Mamani, Wiliam Max	46982673	Apto
Mgtr. Bobadilla Quispe, María	01340589	Apto

**Nota.** Expertos que aprueban el instrumento

**La confiabilidad:** La confiabilidad se fundamenta en la revisión de la precisión de las respuestas recopiladas de un conjunto de individuos que responden según su propio criterio, en un momento adecuado para cada una de las preguntas formuladas (CONCYTEC, 2022).

**Tabla 2**

*Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Cuestionario: Comunicación institucional	0,980	Bueno
Cuestionario: Calidad de atención	0,912	Bueno

**Nota.** Nivel de consistencia de los instrumentos

### **3.4. Procedimientos**

En principio se requirió de manera oficial la autorización al burgomaestre del municipio de Orurillo para el trabajo del estudio. Posteriormente se procedió a la coordinación con los funcionarios y/o trabajadores para lograr la colaboración de los usuarios que realizan trámites administrativos, a quienes se les explicó en que consiste el estudio para obtener su apoyo, asimismo se coordinó con la institución las fechas y horarios de tal manera que se logró la cooperación de los clientes de la municipalidad para usar el instrumento de cuestionario. Luego de la recolección de datos de los 70 usuarios, se procedió a su respectiva verificación y análisis para obtener los resultados de estudio y comprobar las hipótesis planteadas.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Se procedió a efectuar un examen descriptivo de la data recabados mediante el cuestionario, que se aplicó a las variables y dimensiones identificadas, subsiguientemente se logró obtener las tablas y gráficas de frecuencia a través del programa SPSS que fueron finalmente interpretadas.

En relación a las suposiciones planteadas en el estudio, se realizó un análisis

inferencial mediante la utilización del software SPSS. Este programa genera resultados en cuanto a correlación y significancia, lo cual permitió la evaluación para aceptar o descartar la hipótesis formulada. En última instancia, se procedió a la interpretación de los hallazgos con el objetivo de establecer si hay alguna correlación entre la variable independiente y la variable dependiente.

### **3.6. Aspectos éticos**

La tesis se realizó bajo el código de ética de la UCV, del mismo modo se realizó un correcto uso de las normativas APA para considerar respetuosamente a los autores quienes aportaron sus conocimientos para el procedimiento del estudio. Asimismo, se respetó el anonimato de los involucrados en el estudio, además, no se realizó ningún tipo de manipulación a los hallazgos adquiridos de los clientes asistentes a la municipalidad distrital de Orurillo. Finalmente, la tesis es un trabajo de investigación original, que fue respaldado durante su elaboración por el turnitin para no exceder los porcentajes exigidos de similitud.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

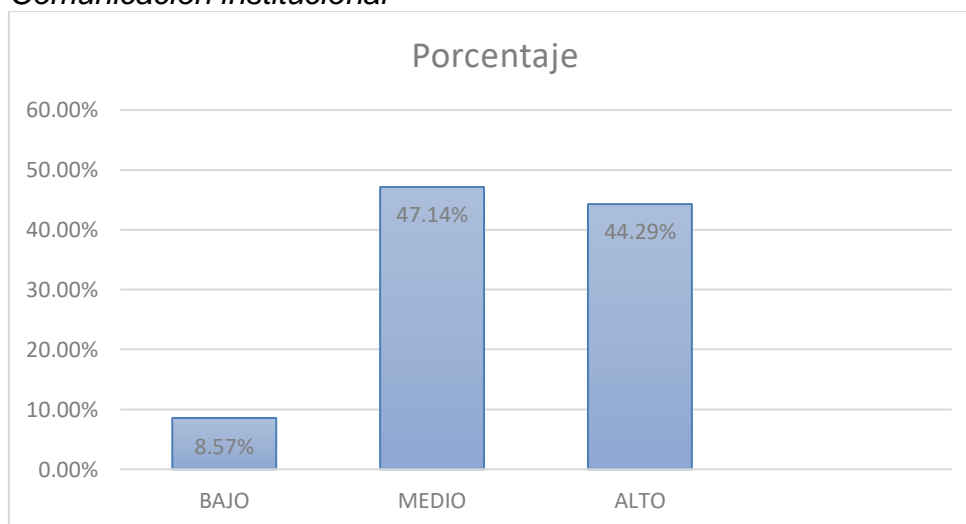
**Tabla 3**

*Comunicación institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	8,6	8,6	8,6
	Medio	33	47,1	47,1	55,7
	Alto	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Comunicación institucional*



### Interpretación:

En la tabla N° 3 y figura N° 1, de un total de 70 entrevistados, se muestra que 33 usuarios que corresponden a un 47,14% mencionan que la comunicación institucional es media en la municipalidad distrital de Orurillo, mientras que 31 clientes que corresponden al 44,29% indican que el nivel es alto y 6 entrevistados equivalentes al 8,57% manifiestan un nivel bajo; por lo tanto, se infiere que debe intensificarse la comunicación institucional para lograr el 100% en vista que la mayoría de colaboradores no se encuentra satisfechos.



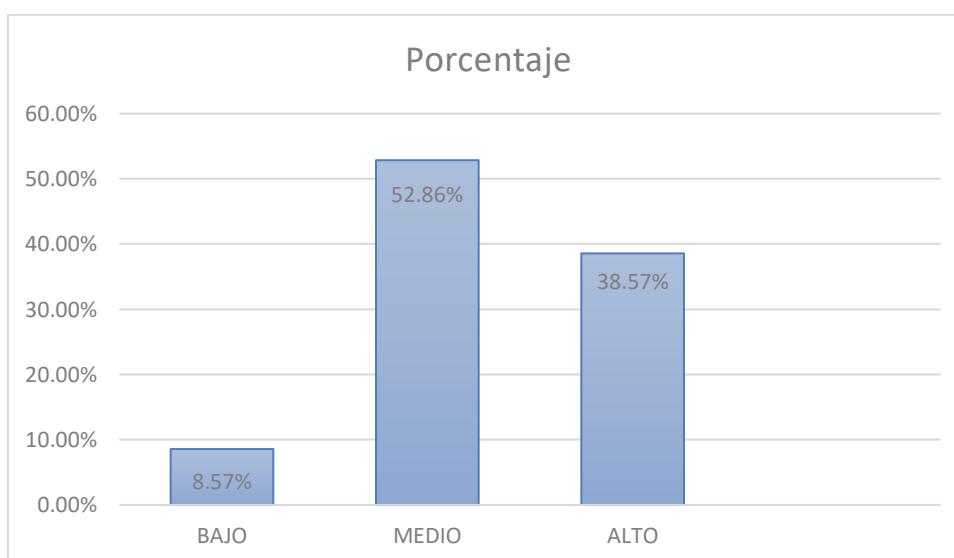
**Tabla 4**

*Calidad de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	8,6	8,6	8,6
	Medio	37	52,9	52,9	61,4
	Alto	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Calidad de atención*



**Interpretación:**

En la tabla N° 4 y figura N° 2, un total de 37 usuarios que corresponden al 52,86% mencionaron que la calidad de atención en el municipio de Orurillo es medio, mientras que 27 correspondientes al 38,57% lo consideran alto y 6 entrevistados que representan el 8,57% aseguran que es bajo; por lo que se concluye que la municipalidad debe mejorar la calidad de prestación de servicio para atender al público de una manera más apropiada.

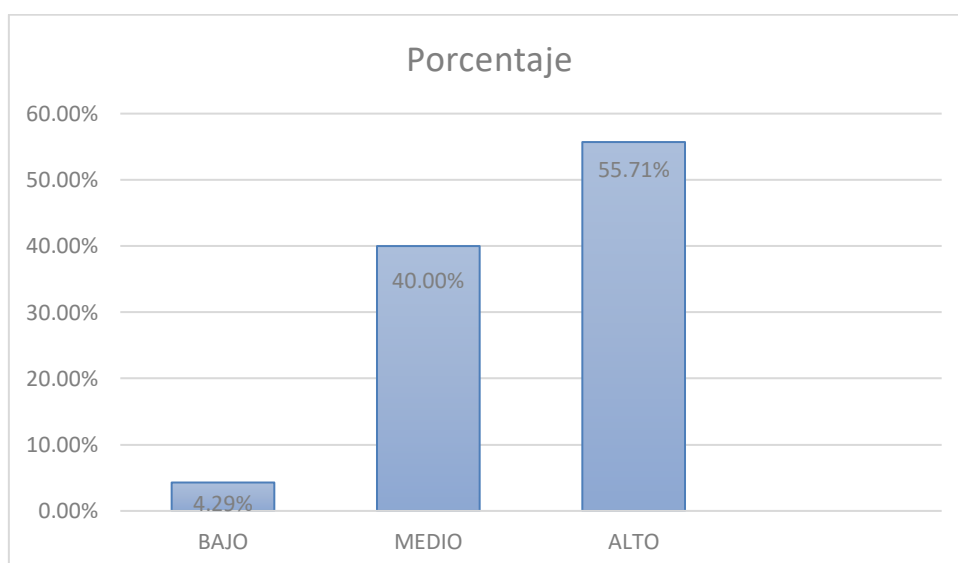
**Tabla 5**

*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,3	4,3	4,3
	Medio	28	40,0	40,0	44,3
	Alto	39	55,7	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Seguridad*



**Interpretación:**

En la tabla N° 5 y figura N° 3 se evidencia que 39 encuestados que corresponde al 55,71% califican a la dimensión de seguridad con un nivel alto, por otro lado, tenemos a 28 que equivale al 40,00% quienes lo califican como medio y 3 que representa el 4,29% lo puntualizan con un nivel bajo. Entendiendo que la seguridad en la calidad de atención, es el proceso de garantizar que el servicio que se brinda a los usuarios cumpla con los requisitos establecidos; se infiere que se necesita nuevas estrategias para mejorar esta seguridad y llegar al 100%.

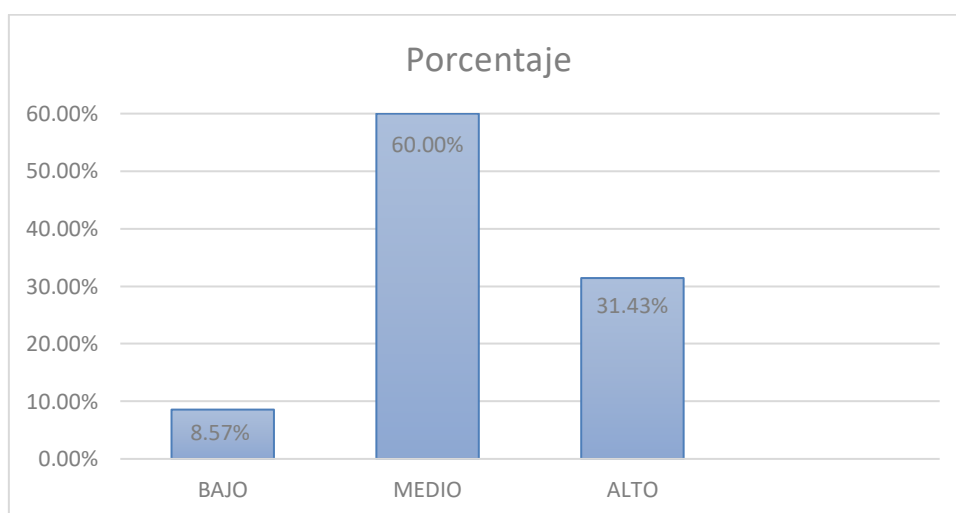
**Tabla 6**

*Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	8,6	8,6	8,6
	Medio	42	60,0	60,0	68,6
	Alto	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Fiabilidad*



**Interpretación:**

En la tabla N° 6 y figura N° 4, se muestra que 42 participantes que representa el 60% califican a la fiabilidad como medio, mientras que 22 que corresponde a un 31,43% lo mencionan con un nivel alto y un número de 6 que es equivalente al 8,57% precisan un nivel bajo; por lo que siendo la fiabilidad un elemento clave para el éxito de la municipalidad de Orurillo, es necesario intensificar una mejor comunicación hacia los pobladores para lograr por completo la credibilidad.

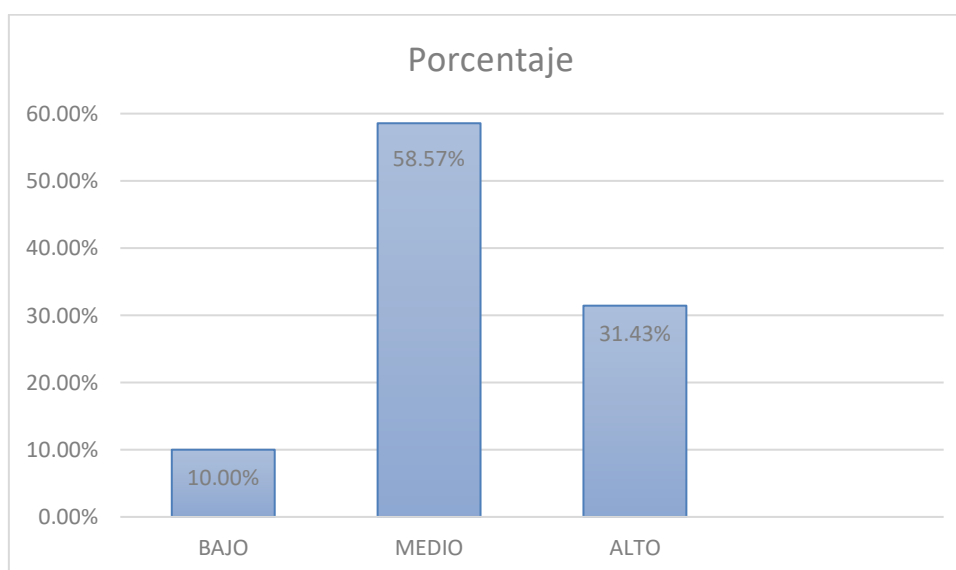
**Tabla 7**

*Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	10,0	10,0	10,0
	Medio	41	58,6	58,6	68,6
	Alto	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Capacidad de respuesta*



**Interpretación:**

En la tabla N° 7 y figura N° 5 se muestra que 41 entrevistados que reflejan un 58,57% señalan que hay un nivel medio para la capacidad de respuesta, por otro lado, tenemos a 22 correspondiente a un 31,43% quienes mencionan un nivel alto y finalmente un grupo de 7 individuos que es el 10% quienes precisan un nivel bajo. En tal sentido; se puede inferir que la calidad de atención en la municipalidad distrital de Orurillo no se realiza cumpliendo las necesidades de los usuarios de manera oportuna y eficiente, por lo que, se debe implementar una mejora continua para alcanzar la satisfacción total sobre la capacidad de respuesta.

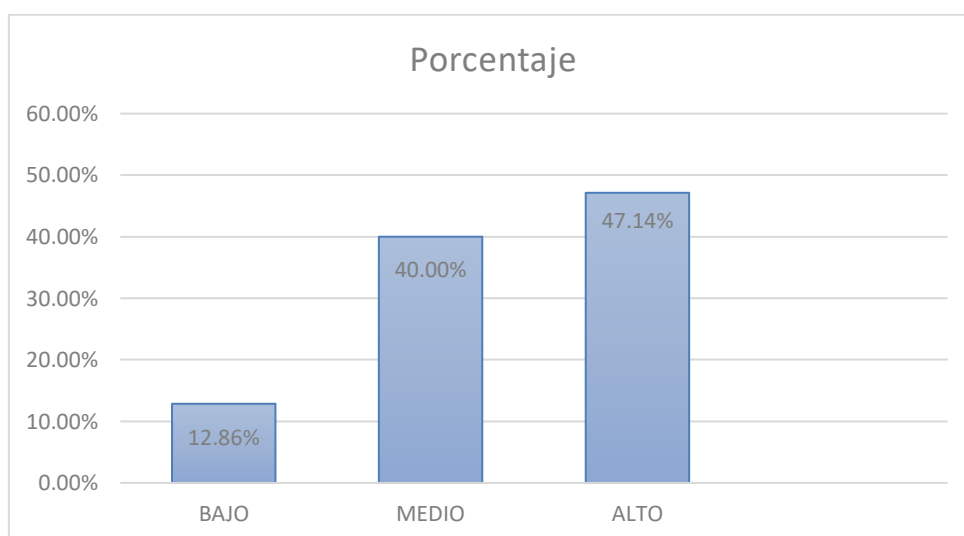
**Tabla 8**

*Aspectos Tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	12,9	12,9	12,9
	Medio	28	40,0	40,0	52,9
	Alto	33	47,1	47,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Aspectos Tangibles*



**Interpretación:**

En la tabla N° 8 y figura N° 6 se muestra ligeramente un nivel alto para la dimensión de aspectos tangibles, esto corresponde al 47,14% que representan a 33 encuestados, mientras que un 40,00% equivalente a 28 individuos señalan un nivel medio, para precisar finalmente un nivel bajo con apenas 12,86% de 9 entrevistados; por lo tanto, hay un nivel aceptable de infraestructura que garantiza una buena atención y presentación de los participantes de la comuna distrital de Orurillo, sin perjuicio de lo antes señalado es prudente una mejora para elevar la excelencia del servicio.

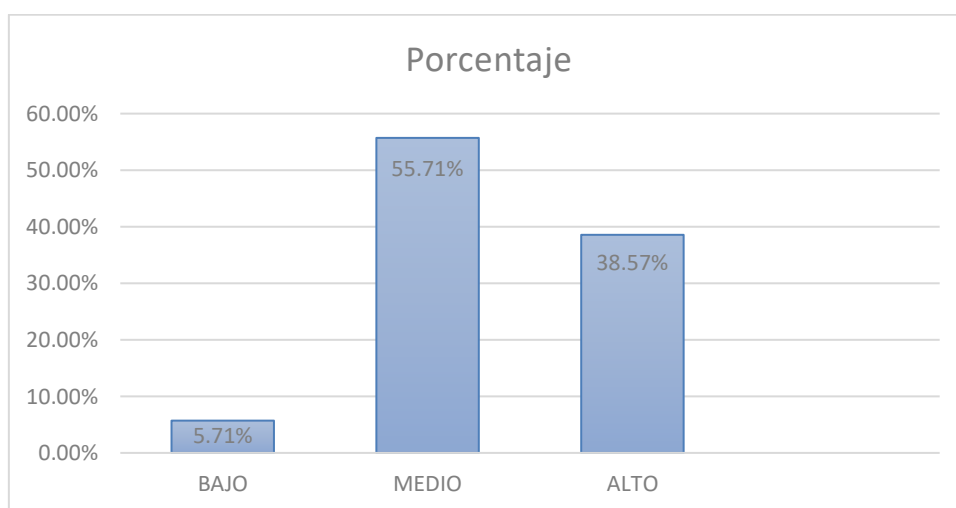
**Tabla 9**

*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	5,7	5,7	5,7
	Medio	39	55,7	55,7	61,4
	Alto	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Empatía*



**Interpretación:**

En la tabla N° 9 y figura N° 7 se muestra que 39 clientes que corresponden al 55,71% mencionan un nivel medio, mientras que 27 entrevistados representados en el 38,57% consideran un nivel alto y 4 que equivale al 5,71% mencionan un nivel bajo. Por estas consideraciones, podemos inferir que hay un mediano grado de empatía, por lo que se requiere mejorar algunas áreas para una atención apropiada y personalizada de los usuarios.

## Análisis inferencial

La prueba de Kolmogorov es una prueba estadística que se emplea para verificar si los datos se ajustan a una distribución normal. Si la prueba de Kolmogorov desestima la hipótesis nula, indica que los datos no exhiben una distribución normal.

**H0:** No tienen una distribución normal.

**H1:** Tienen una distribución normal.

### Criterios de aceptabilidad

El nivel de significancia (Sig.) se trata de un valor que refleja la probabilidad de que los resultados de una prueba sean atribuibles al azar. Si la Sig. es menor que 0,05%, se rechaza la hipótesis nula, la cual establece la ausencia de relación entre dos variables. Esto sugiere que la distribución del conjunto de individuos no sigue una distribución normal, por lo que es apropiado emplear la correlación de Spearman. Si la Sig. es mayor que 0,05%, se acepta la hipótesis nula, que es la hipótesis de que hay una conexión entre dos variables. Esto indica que la población posee una distribución normal y se debe utilizar la correlación de Pearson.

**Tabla 10**

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación institucional	,383	22	,000	,628	22	,000
Calidad de atención	,398	39	,000	,618	39	,000
	,407	6	,002	,640	6	,001

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, realizada con el programa estadístico SPSS, evidenciaron que los datos no exhiben una distribución normal. Esto indica que el nivel de significación es inferior a 0,05, por lo que la hipótesis nula es descartada.

## Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### Prueba Hipótesis

#### Regla de decisión:

Si el nivel de significancia es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

Si el nivel de significancia es mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>) y se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

#### Hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 11**  
*Prueba de hipótesis general*

			Comunicación institucional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Calidad de atención	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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



### Interpretación:

La tabla 11 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre las variables es de 0,916. Este coeficiente es muy alto, lo que muestra que hay una fuerte relación entre las variables. El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05. Esto significa que es muy poco probable que los resultados sean aleatorios.

### Hipótesis específicas:

#### Hipótesis 1

**H0:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H1:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis específica 1*

		Comunicación	
		institucional	Seguridad
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,819**
		N	70
Seguridad	Seguridad	Coeficiente de correlación	,819**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

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

### Interpretación:

La tabla 12 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la variable comunicación institucional con la dimensión seguridad es de 0,819. Este coeficiente es alto, lo que muestra que hay una fuerte relación entre las variables.

El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis 2

**H0:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H1:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		Comunicación institucional		Fiabilidad
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

## Interpretación:

La tabla 13 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la variable comunicación institucional con la dimensión fiabilidad es de 0,823. Este coeficiente es alto, lo que muestra que hay una fuerte relación entre las variables. El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis 3

**H0:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H1:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Comunicación institucional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

### **Interpretación:**

La tabla 14 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la variable comunicación institucional con la dimensión capacidad de respuesta es de 0,819. Este coeficiente es alto, lo que muestra que hay una fuerte relación entre las variables. El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis 4**

**H0:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H1:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 15***Prueba de hipótesis específica 4*

			Comunicación institucional	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**Interpretación:**

La tabla 15 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la variable comunicación institucional con la dimensión aspectos tangibles es de 0,937. Este coeficiente es muy alto, lo que muestra que hay una fuerte relación entre las variables. El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis 5**

**H0:** La comunicación institucional no se relaciona significativamente con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**H1:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

**Tabla 16***Prueba de hipótesis específica 5*

		Comunicación		
		institucional	Empatía	
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Empatía	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

**Interpretación:**

La tabla 16 evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman entre la variable comunicación institucional con la dimensión empatía es de 0,893. Este coeficiente es muy alto, lo que muestra que existe una fuerte relación con las variables expresadas. El nivel de significancia bilateral es de 0,000, que es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En función de lo anteriormente expuesto se puede determinar lo siguiente:

El propósito principal fue examinar la conexión que existe entre la comunicación institucional con la calidad de atención a las personas en el municipio del distrito de Orurillo, 2022. Para ello se usó la prueba Rho de Spearman por medio la cual se logró un valor de (0,000) siendo inferior al 0.05 probando de esta forma que la conexión entre las dos variables de análisis de estudio fue admisible con un valor de (0,916) la cual mostró una conexión de nivel intermedio.

De esta manera, el desenlace obtenido concordó con el análisis hecho por Tamariz (2021) donde se apoya que las variables de investigación son idénticas a las establecidas en el trabajo, con un valor de 0,864 mostrando una relación aceptable. Sin embargo, la relevancia de ofrecer un servicio de asistencia de primera categoría se refleja en la capacidad para cultivar confianza y credibilidad en el ámbito institucional. Cuando los usuarios experimentan un trato respetuoso y obtienen respuestas nítidas y precisas, se incrementa su inclinación a depositar confianza en la institución.

Asimismo, Frare (2020) se señala que la calidad en la atención desempeña un rol fundamental en el proceso comunicacional institucional y tiene un efecto notable en la visión de la institución desde el panorama de los clientes, empleados y otros stakeholders. En este contexto, la calidad de atención tiene un impacto directo en la imagen y reputación de la entidad. Un servicio de asistencia al público insatisfactorio puede dar lugar a percepciones negativas, mientras que una atención de calidad contribuye a forjar una imagen positiva.

Es relevante resaltar que la teoría de la comunicación institucional abarca un conjunto de ideas, principios y modelos que buscan explicar el proceso de intercambio de datos entre una entidad y sus diversos grupos de interés. En su núcleo, esta teoría se basa en el indicio de que la comunicación desempeña un papel decisivo en el éxito de cualquier entidad organizativa. Según Scott M. Cutlip, reconocido autor en el rubro de la comunicación institucional, ha dejado una marca significativa en este campo (Rodrich, 2012).

En relación a los objetivos específicos, se analizó la información obtenida para describir la conexión entre la comunicación institucional con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022. Los resultados proyectaron un valor de (0,819), indicando una correlación altamente positiva.

De esta manera la calidad de atención y la seguridad de calidad en la comunicación institucional de una municipalidad se refiere a un proceso que asegura la calidad tanto de la comunicación interna como externa. Este proceso engloba diversas actividades, que van desde la planificación y ejecución hasta el seguimiento y evaluación de la comunicación. En consecuencia, la función de la seguridad es asegurar que la comunicación sea clara, concisa y pertinente para los públicos destinatarios.

Este enfoque contribuye a lograr una comunicación efectiva y alcanzar los objetivos establecidos. En este sentido, la seguridad facilita la detección y rectificación de fallos en la comunicación antes de que lleguen a los públicos objetivos, lo que ayuda a mitigar el riesgo de que la imagen de la municipalidad se vea perjudicada.

En este sentido, este estudio guarda similitudes con la investigación realizada por Fernández (2021) indicó que el valor indicado fue de 0,950, evidenciando una buena conexión con el acompañamiento pedagógico, donde para asegurar la comunicación institucional se presenta como una inversión significativa para las municipalidades. Este procedimiento desempeña una labor esencial en asegurar que la comunicación de las entidades municipales sea eficaz, ágil y clara, lo cual resulta fundamental para fortalecer la relación con la ciudadanía.

En ese mismo contexto Munini (2022) indicó en su estudio que la seguridad en la comunicación institucional dentro de una municipalidad no se limita simplemente a prevenir posibles malentendidos; más bien, se presenta como un instrumento para reforzar el vínculo entre la administración y la comunidad. Este proceso tiene como objetivo fomentar la transparencia, la eficiencia y una relación equilibrada entre ambas partes.

Del mismo modo Parasuraman et al., (1988) explicaron que con el modelo

SERVQUAL se precisa que la calidad normalmente vendría ser la discordancia entre una atención esperada para el usuario y el servicio recibido propiamente. Por lo tanto, se puede concluir que la eficacia de atención de una prestación está relacionada con la evaluación que realizará el cliente sobre un determinado servicio o producto recibido (Peralta, 2006).

En el marco del objetivo específico dos, se procedió a desarrollar la conexión entre la comunicación institucional con la fiabilidad al cliente en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022. Los hallazgos obtenidos mostraron un grado de significancia de 0.000 y una relación de 0,823, lo que muestra una conexión altamente buena. De tal manera la información anteriormente mencionada se confrontó con los resultados obtenidos por Benavides, et al., (2022) los cuales tuvieron una correlación positiva con un valor de 0,000 y una correlación de 0,713.

Esto demuestra que la fiabilidad se convierte en un componente esencial en la comunicación institucional de cualquier entidad, destacando su importancia de manera particular en el contexto de las municipalidades. Estas entidades, al ser instituciones públicas con responsabilidades hacia la ciudadanía, requieren de manera fundamental que su comunicación sea confiable y transparente.

Al mismo tiempo la fiabilidad hace alusión a la capacidad, uniformidad o coherencia en un servicio o producto a lo largo del tiempo para cumplir de manera constante y precisa con las expectativas y requisitos establecidos, evitando errores, fallos o variaciones significativas en la calidad durante un periodo de tiempo. Asimismo, en la calidad de atención es un aspecto crucial que se traduce al servicio o entidad para ofrecer de manera consistente y precisa un nivel de atención confiable a sus clientes o usuarios, para poder lograrlo se requiere una gestión efectiva de procesos, capacitación adecuada del personal y una cultura organizacional enfocada en la mejora continua (Flores & Delgado, 2020).

Respecto al tercer propósito particular, fue establecer que la comunicación institucional se vincula significativamente con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022, donde se consiguió un valor de significancia de 0,000 consiguiendo de este modo un valor de 0,819 probando una conexión positiva entre la dimensión capacidad de respuesta con la variable



comunicación institucional.

Al respecto los resultados dado por Reyes (2020) el cual obtuvo un valor positivo 0,564; donde la dimensión capacidad de respuesta tiene una buena conexión positiva con acompañamiento comunicación institucional, siendo esta la otra variable.

Asimismo, en relación a esto, el estudio de Cantú y Trejo (2021) los cuales propusieron mejorar la comunicación en la institución, como parte del proceso del trabajo de investigación ya que los colaboradores explicaron tener conocimientos básicos de comunicación interpersonal, donde la capacidad de respuesta emerge como un componente fundamental en la comunicación institucional de cualquier entidad, resaltando su relevancia de manera específica en el ámbito de las municipalidades. Estas instituciones públicas, al estar investidas de responsabilidades hacia la ciudadanía, requieren de manera esencial que su comunicación sea ágil y eficiente.

Por lo tanto, la capacidad de respuesta denota la aptitud de una institución u organización para cumplir de manera pronta y eficaz con los requerimientos y anticipaciones de sus clientes o usuarios. Conlleva la habilidad de ajustarse rápidamente a las demandas en evolución, ofreciendo soluciones ágiles y flexibles. La capacidad de respuesta implica no solo la prontitud en la atención, sino también la eficiencia y la habilidad para resolver problemas de manera eficaz. Las organizaciones que priorizan la habilidad de reacción demuestran un compromiso con la complacencia de la clientela y la adaptación a situaciones inesperadas (Débora, 2020).

Es así como la teoría de la calidad total ha tenido gran influencia en el sector de la calidad de atención, esta perspectiva argumenta además que la elevación de la calidad de atención se logra al identificar y corregir los defectos en el sistema de atención, se fundamenta en los siguientes principios: el enfoque en el paciente, donde se pone énfasis en cumplir con las aspiraciones y necesidades de los pacientes; el liderazgo, que se considera esencial para el progreso en la calidad; así como el involucramiento activo del personal, quienes desempeñan un rol relevante en el desarrollo de mejora de la excelencia en el servicio (Carriel & Nieto,

2022).

En el marco del cuarto objetivo específico, siendo este analizar la conexión entre la comunicación institucional con los aspectos tangibles a las personas en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022; el cual obtuvo un valor positivo de 937; donde la dimensión gestión aspectos tangibles tiene una buena conexión positiva con la variable comunicación institucional.

Al respecto la información anteriormente mencionada se confrontó con los resultados obtenidos por Ocando y Eslava (2022) quien consiguió una correlación positiva con un valor de 0,000 y una correlación de 0,330, donde los aspectos tangibles concretos en la comunicación institucional de una municipalidad son aquellos que resultan visibles, tangibles o experimentables. Esto abarca la apariencia visual de la municipalidad, el diseño de su página web y plataformas de redes sociales, así como la excelencia de los servicios que proporciona.

Es así que los elementos tangibles son los aspectos físicos y materiales que influyen en la percepción de la clientela sobre un producto o servicio. Esto abarca el aspecto de la infraestructura, los equipos, la presentación del personal y los bienes visibles relacionados con el servicio. Los elementos tangibles son esenciales porque contribuyen a la primera impresión de los clientes y pueden influir en su satisfacción general. Esto incluye aspectos como la limpieza, el estado de las instalaciones, la apariencia del personal, la presentación de materiales informativos y la calidad de los equipos utilizados (Castillo, 2019).

En efecto la dimensión de elementos tangibles, consideraremos el Modelo Servperf (Service Performance) de Taylor y Cronin (1994) quienes promovieron un estudio para evaluar la excelencia del servicio prestado de una determinada organización.

Dentro de las percepciones que considera este modelo con respecto a la excelencia de servicio, se encuentra el de los componentes materiales, y al respecto comentan que se refiere a la infraestructura del establecimiento y su estado en que se encuentran al momento de atender al público, del mismo modo se debe observar el material de comunicación que se usa para la atención, todos

estos aspectos proyectan una imagen que el usuario lo tendrá en cuenta para una futura calificación.

Respecto al quinto propósito particular, fue analizar la conexión existente entre la comunicación institucional con la empatía al público en la municipalidad del distrito de Orurillo, 2022, donde se consiguió un valor de significancia de 0,000 consiguiendo de este modo un valor de 0,893 probando una conexión positiva entre la dimensión empatía con la variable comunicación institucional.

Al respecto los resultados dado Salas (2022) el cual obtuvo un valor positivo 0,518; donde la dimensión empatía se delimita como la capacidad de comprender y participar en los sentimientos de alguien más, siendo una destreza fundamental para lograr una comunicación efectiva, sobre todo en el ámbito de la comunicación institucional.

Por lo tanto, el diálogo es importante en la empatía por lo que juega un papel fundamental en forjar una percepción favorable de la municipalidad. Los ciudadanos tienden a confiar y respaldar con mayor disposición a aquellas entidades municipales que se comunican de manera empática.

En ese mismo contexto la empatía en la calidad de atención hace referencia a la destreza de los proveedores de servicios para comprender y conectarse emocionalmente con las preocupaciones, requerimientos y sentimientos de su clientela.

Implica ponerse en el lugar del cliente, mostrando una genuina comprensión y sensibilidad hacia su situación. La empatía va más allá de cumplir con las tareas técnicas; se trata de crear relaciones significativas y brindar un apoyo emocional que hace que los usuarios se sientan escuchados.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: En relación a la hipótesis específica 1 fue sometida a prueba, concluyendo que hay una estable conexión entre la seguridad y la comunicación institucional, donde este procedimiento contribuye a asegurar que la comunicación de la municipalidad sea eficaz, ágil y transparente de atención al público en el municipio del distrito de Orurillo, 2022, con 0,819 como índice de correlación Rho Spearman estableciendo de esta manera una conexión sólida.

Segunda: Asimismo la hipótesis específica 2 ha sido sometida a prueba, determinando que hay un vínculo entre la fiabilidad y la comunicación institucional, favorece la participación ciudadana al suministrar a los ciudadanos la información necesaria en el servicio a la ciudadanía en el distrito de Orurillo, 2022, con 0,823 como índice de correlación Rho Spearman estableciendo de esta manera una fuerte conexión positiva.

Tercera: Del mismo modo, la hipótesis específica 3 ha sido sometida a prueba, hallándose que hay una relación entre la capacidad de respuesta y la comunicación institucional, por eso las municipalidades que implementan acciones para asegurar la prontitud en su comunicación están contribuyendo a elevar la satisfacción al público. En Orurillo se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,819 estableciendo de esta manera una compacta conexión real.

Cuarta: Sobre la hipótesis específica 4 se confirmó que hay una conexión entre los aspectos tangibles y la comunicación institucional, es necesario actualizar de forma periódica los elementos concretos para reflejar las modificaciones en la municipalidad del distrito de Orurillo, 2022, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,937 estableciendo de esta manera una fuerte conexión positiva.

Quinta: Para la hipótesis específica 5 se estableció que hay una unión entre la empatía y la comunicación institucional, cuando la municipalidad exhibe empatía, los ciudadanos experimentan sentirse escuchados y

comprendidos, con 0,893 como índice de correlación Rho Spearman se estableció de esta manera una conexión positiva muy alta.

Sexta: Finalmente, sobre la evaluación de la hipótesis general se evidenció la presencia de una relación significativa entre comunicación institucional y la excelencia de atención al público en el municipio distrital de Orurillo. Con un coeficiente del Rho Spearman de 0,916, señalando un factor de conexión altamente fuerte entre las dos variables, concluyendo que la hipótesis general es aceptada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera: Se recomienda a la municipalidad crear un plan que contemple estrategias definidas para la comunicación interna como externa, esto ayudará a identificar los canales de comunicación más eficientes para llegar a la comunidad y empleados, asimismo es fundamental mantener canales abiertos de consultas y fomenten la retroalimentación ciudadana.
- Segunda: Se sugiere contar con un equipo de comunicación profesional el cual debe estar capacitado para desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación efectivas, al mismo tiempo la municipalidad debería utilizar fuentes confiables para obtener la información que necesitan para su comunicación institucional.
- Tercera: Se insta a la municipalidad que pueda tener la opción de emplear recursos tecnológicos para verificar la veracidad de la información. Estas herramientas son útiles para detectar datos incorrectos o engañosos que puedan circular dentro o fuera de la entidad.
- Cuarta: Se recomienda a la municipalidad proporcionar diversas formas de difusión para que los habitantes puedan tener la posibilidad de contactarlas y entender los procesos administrativos. Esto abarca canales convencionales como el correo electrónico y el teléfono, así como canales digitales como las redes sociales y el chat en línea.
- Quinta: Instar a la municipalidad la predisposición de tener la capacidad de comunicar mensajes y valores particulares de la institución. Por ejemplo, un sitio web que esté bien diseñado y sea fácil de navegar puede expresar un mensaje de profesionalismo y eficacia.
- Sexta: Recomendar a la autoridad edil que la municipalidad necesariamente debería estar abierta a recibir los comentarios de los ciudadanos, ya que esto les permitirá comprender las necesidades y preocupaciones de la comunidad, en vista que se reflejó el alto porcentaje de incidencia entre la comunicación institucional con la atención de los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Aira, T., Curto, V., Escalona, N., & Rom, J. (2019). *Communication of public institutions*. Obtenido de Scopus: [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147157/3/ComunicacionPoliticaYDeInstitucionesPublicas\\_Modulo3\\_LaComunicacionDeLasInstituciones%20Publicas.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147157/3/ComunicacionPoliticaYDeInstitucionesPublicas_Modulo3_LaComunicacionDeLasInstituciones%20Publicas.pdf)
- Alvarado, Ú., & Paca, F. (2022). *Ethics of the public servant: systematic review*. Obtenido de Revista Igobernanza Vol.5 /n°17, pp. 90-106: <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/169/299>
- Arévalo, R., Moo, M., & Vieyra, L. (2022). *Leadership, sustainable tourism, culture and organizational communication: advances and trends in research in Latin America*. Obtenido de Avances y tendencias de la investigación en Latinoamérica. En R. Del Prado Flores (Ed.), México, 5(9):. <https://publicaciones.anahuac.mx/index.php/sintaxis/article/view/1423/1423>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Benavides, M., Tarquino, L., Sánchez, E., & Chinchilla, A. (2022). *Percepción de la Calidad en el Servicio de Atención Psicológica en una Institución de Ibagué*. Obtenido de Repositorio de EAR: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11834/ChinchillaAngelica2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernate, J., & Fonseca, I. (2023). *Impact of Information and Communication Technologies in 21st century education: Bibliometric review*. Obtenido de Revisión bibliométrica. Revista De Ciencias Sociales, 29(1), pp. 227-242.: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/39748>
- Callegari, B., & Nybakk, E. (2022). *Schumpeterian theory and research on forestry innovation and entrepreneurship: The state of the art, issues and an agenda*. Obtenido de Science Direct: <https://pdf.sciencedirectassets.com/272157/1-s2.0-S1389934122X00038/1-s2.0-S1389934122000326/main.pdf?X-Amz->





[Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104715/Cunya\\_LMD-Sotelo\\_SAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104715/Cunya_LMD-Sotelo_SAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Débora, L. (2020). *Capacidad de respuesta frente a la pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Revista panamericana de salud:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7491860/>

Duque, V., Abendaño, M., & Cusot, G. (2022). *Gestión de Comunicación Interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores*. Obtenido de Revista Científica De Comunicación, 13(1), pp.34-49.:  
<https://comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/335>

Fernández, B. (2021). *Comunicación institucional estratégica del GAD de la parroquia*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad técnica de Babahoyo].Repositorio UTB:  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9213/E-UTB-FAFI-ING.COM-000619.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, P. (2021). *Comunicación Institucional para Mejorar la Calidad de Servicio de los Programas Sociales de la Beneficencia. Tumbes, 2021* . Obtenido de [Tesis de administración, Universidad César Vallejo].Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80454/Fern%20c3%a1ndez\\_MPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80454/Fern%20c3%a1ndez_MPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores, C., & Delgado, J. (2020). *Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. p. 1226:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>

Frare, M. (2020). *Comunicación Institucional Plan de Comunicación Interna*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cuyo].Repositorio UNCUYO:  
[https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15732/comunicacin-institucional.-plan-de-comunicacin.pdf](https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15732/comunicacin-institucional.-plan-de-comunicacin.pdf)

- Galeano, E. (1997). *Modelos de Comunicación*. Obtenido de Google académico:  
<http://www.ardilladigital.com/DOCUMENTOS/EDUCACION%20ESPECIAL/LOGOPEDIA/VARIOS/Modelos%20de%20Comunicacion%20-%20Cesar%20Galeano%20-%20art.pdf>
- Heredia, V., & Sullca, P. (2022). *Communication, teamwork and organizational commitment in public universities*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia Vol. 27, Nº. Extra 8, 2022 pp.926-938:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890800>
- Hernández, A., Barrios, A., & Hernández, C. (2022). *Infoxification due to internal communication in WhatsApp and work stress. Case: UAT teachers*. Obtenido de Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales pp.76-91:  
<https://revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/428/401>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors*. Obtenido de Scielo:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
- Hernández, S., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, K. (2021). *Comunicación Organizacional Interna y Estándares De Servicio En Wex Perú International S.A.C, en San Miguel, Lima 2022* . Obtenido de [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27726/Ibarra\\_KKM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27726/Ibarra_KKM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Ibarra, M., Vela, J., & Hernández, F. (2021). *La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total en los hoteles de México*. Obtenido de Revista Dirección y Organización 76 (2022) pp.43-57:  
<file:///C:/Users/ADM/Downloads/617-1246-1-SM.pdf>

- Jasinka, K., & Jasinka, B. (2021). *A corporate communication in the Fourth Industrial Revolution*. Obtenido de Business Information Management Association pp. 7418-7430:  
file:///C:/Users/ADM/Downloads/Jasinska\_Jasinski\_A\_corporate\_communication\_PREPRINT%20(1).pdf
- Jiménez, K., Sánchez, S., & Rodríguez, J. (2021). *Incidence of internal communication on the institutional identity of Universidad Politécnica Salesiana's teachers*. Obtenido de Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Vol.63, pp. 94-125:  
<https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/194266612005.pdf>
- Lasswell, H. (1927). *Fragment of Propaganda Techniques in the World War*. Obtenido de Google académico:  
<https://pensandolastic.files.wordpress.com/2017/03/fragmento-de-tc3a9cnicas-de-propaganda-en-la-guerra-mundial.pdf>
- Lozano, H. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano\\_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79701/Lozano_MHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado, T., & Barajas, C. (2018). *Theory of mind and empathy. Repercussions on peer acceptance in Pre-school Primary and Secondary Education children*. Obtenido de Scielo:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1989-38092018000100002#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20mente%20y%20la%20empat%C3%ADa%20son%20habilidades,Schonert%2DR eichl%2C%202014\).](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092018000100002#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20mente%20y%20la%20empat%C3%ADa%20son%20habilidades,Schonert%2DR eichl%2C%202014).)
- Martínez, Y. (2022). *Research trends on internal communication in international journals*. Obtenido de Revista internacional de relaciones públicas, N° 23, vol. 12 pp.117-142: file:///C:/Users/ADM/Downloads/Dialnet-TendenciasDeInvestigacionSobreComunicacionInternaE-8738884.pdf

- Mejía, J. (2019). *Teoría de la innovación organizacional*. AMIDI. Obtenido de [https://amidi.mx/sites/default/files/2022-12/2019.amidi\\_.teoria\\_de\\_la\\_innovacion\\_organizacional\\_una\\_descripcion\\_de\\_las\\_principales\\_escuelas\\_y\\_sus\\_contribuciones\\_por\\_autor\\_0\\_0\\_compressed\\_0\\_0.pdf](https://amidi.mx/sites/default/files/2022-12/2019.amidi_.teoria_de_la_innovacion_organizacional_una_descripcion_de_las_principales_escuelas_y_sus_contribuciones_por_autor_0_0_compressed_0_0.pdf)
- Méndez, O., & Garavito, A. (2022). *Auditoría y aseguramiento de la información contable: competencias profesionales*. Obtenido de Revista Uniminuto (2022) pp. 1-49: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17106/2/TE.GTB\\_MendezOlga-GaravitoAlba\\_2022](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17106/2/TE.GTB_MendezOlga-GaravitoAlba_2022)
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Obtenido de Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Montesinos, G., Vázquez, C., Maya, I., & Gracida, E. (2020). *Continuous improvement in a company in Mexico: study from the Deming cycle*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/html/>
- MP. (2003). *Ley de código de ética de funcionarios públicos*. Obtenido de Ley Código de ética de la función pública: <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/CET/ley27815.pdf>
- Munini, J. (2022). *Plan de Comunicación Interna y Capacitación de Líderes Coach en MAN-SER S.R.L.* Obtenido de [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio US21: <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/25781/TFG%20-%20Munini%20Julieta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Obtenido de Google academico : <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ocando, N., & Eslava, R. (2022). *Analysis of customer service in insurance companies: an empirical study*. Obtenido de Revista ISTE SCIENTIST | / Vol.

01, N.01, 2022 pp. 66-84:  
<https://revistas.iste.edu.ec/index.php/reviste/article/view/5/5>

Ortega, C., & Sorto, J. (2022). *Fourth Industrial Revolution and Total Quality Management: Improving the performance of nanostores during a pandemic*. Obtenido de Moving toward a new culture of entrepreneurship and innovation for sustainable Virtual Edition, pp. 5 – 7: <https://laccei.org/LEIRD2022-VirtualEdition/full-papers/FP85.pdf>

Peralta, J. (2006). *Role of the expectations in the satisfaction judgment and perceived quality of the service*. Obtenido de Límite. Revista de Filosofía y Psicología Vol. 1 N° 14, pp. 195-214: <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>

Quispe, A. (2022). *La relación entre la comunicación externa y la imagen corporativa de una institución pública del distrito de Guadalupe – 2021*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104074/Quispe\\_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104074/Quispe_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reyes, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontología del Hospital de Huaycán: 2019*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54448/Reyes\\_AMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54448/Reyes_AMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodrich, R. (2012). *The Fundamentals of Institutional Communications: an historical and conceptual approach of the profession*. Obtenido de Revista De Comunicación, Vol. 11 N°(1), pp. 212–234. : <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763/2284>

Saddam, A., Zhu, J., Khatib, S., Hassan, A., & Elamer, A. (2021). *Sustainability assurance practices: a systematic review and future*. Obtenido de Environmental Science and Pollution Research (2022) 29: pp.4843–4864: [file:///C:/Users/ADM/Downloads/s11356-021-17359-9%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADM/Downloads/s11356-021-17359-9%20(1).pdf)

- Salas, M. (2022). *Comunicación organizacional y calidad de atención de los usuarios de la Municipalidad distrital de Acocro, región*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116344/Salas\\_YM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116344/Salas_YM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, M., & Villarejo, Á. (2004). *The quality of electronic service: an analysis of the moderating effects of web use behavior*. Obtenido de Revista Cuadernos de Economía y dirección de la empresa Vol. 1 N° 21, pp. 121-152: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/17460/CalidadServicioElectronico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shannon, C. (1948). *A Mathematical Theory of Communication*. MONOGRAPH. Obtenido de <https://www.essrl.wustl.edu/~jao/itrg/shannon.pdf>
- Sierra, J. (2020). *Periodismo, comunicación institucional y transparencia: aprendizajes de la crisis sanitaria del COVID-19*. Obtenido de Revista De Comunicación Y Salud, Vol.10 N°(2), pp.569–591: <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/221>
- Tamariz, R. (2021). *Propuesta de comunicación interna para mejorar la satisfacción del cliente del área de negocios de una entidad financiera, Piura, 2021*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69270/Tamariz\\_ERH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69270/Tamariz_ERH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)
- Vega, J., Martínez, M., & García, J. (2020). *The influence of organizational commitment and learning orientation on agribusiness innovation*. Obtenido de Revista espacios Vol. 41 (N° 17) Año 2020. p. 29: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/20411729.html>

Venturi, C. (2021). *Percepción de la calidad de comunicación en el proceso de atención y reputación institucional en una institución pública de asistencia a la mujer, Lima, 2021*. Obtenido de [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68022/Venturi\\_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68022/Venturi_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Variable independiente</b>  Comunicación institucional	De acuerdo a Gómez (2022) la función de la comunicación institucional está relacionada al público, de tal manera que exista una interacción en función de sus necesidades, garantizando la integración y participación activa de los individuos, ya que la razón de ser de la institución será el público, interesándose por su opinión y reacción.	La variable de comunicación institucional se medirá a través de un cuestionario elaborado por el autor, donde se considerarán sus dimensiones.	Información	Presentación	ORDINAL
				Accesibilidad	
			Comunicación	Eficacia	
				Efectividad	
			Canales de atención	Lenguaje tradicional	
				Lenguaje digital	
<b>Variable dependiente</b>  Calidad de atención	La calidad de atención para Paredes (2020) es un conjunto de atributos que responden a necesidades de una o varias personas. Las diferentes organizaciones buscan constantemente estrategias que permitan satisfacer las necesidades.	Para la variable de calidad de atención se medirá a través de un cuestionario elaborado por el autor, donde se considerarán las siguientes dimensiones.	Seguridad	Confianza	ORDINAL
				Cortesía y amabilidad	
			Fiabilidad	Datos fiables o confiables	
				Orientación	
				Puntualidad	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	
				Eficiencia	
			Aspectos tangibles	Apariencia del personal	
				Las instalaciones	
			Empatía	Atención al cliente	
Preocupación					



## ANEXO 2. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: DIMENSIONES E INDICADORES																																											
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p> <p>b) Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>a) Describir la relación que existe entre la comunicación institucional con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>b) Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La comunicación institucional se relaciona significativamente con la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>a) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>b) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>c) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Información</td> <td>Presentación</td> <td rowspan="2">1-3</td> <td rowspan="6">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicación</td> <td>Eficacia</td> <td rowspan="2">4-6</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Canales de atención</td> <td>Lenguaje tradicional</td> <td rowspan="2">7-9</td> </tr> <tr> <td>Lenguaje digital</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Confianza</td> <td rowspan="2">10-11</td> <td rowspan="9">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</td> </tr> <tr> <td>Cortesía y amabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Datos fiables o confiables</td> <td rowspan="3">12-14</td> </tr> <tr> <td>Orientación</td> </tr> <tr> <td>Puntualidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Rapidez</td> <td rowspan="2">15-16</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Aspectos tangibles</td> <td>Apariencia del personal</td> <td rowspan="2">17-19</td> </tr> <tr> <td>Las instalaciones</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Atención al cliente</td> <td rowspan="2">20-21</td> </tr> <tr> <td>Preocupación</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Información	Presentación	1-3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Accesibilidad	Comunicación	Eficacia	4-6	Efectividad	Canales de atención	Lenguaje tradicional	7-9	Lenguaje digital	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Seguridad	Confianza	10-11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Cortesía y amabilidad	Fiabilidad	Datos fiables o confiables	12-14	Orientación	Puntualidad	Capacidad de respuesta	Rapidez	15-16	Eficiencia	Aspectos tangibles	Apariencia del personal	17-19	Las instalaciones	Empatía	Atención al cliente	20-21	Preocupación
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																																											
Información	Presentación	1-3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).																																											
	Accesibilidad																																													
Comunicación	Eficacia	4-6																																												
	Efectividad																																													
Canales de atención	Lenguaje tradicional	7-9																																												
	Lenguaje digital																																													
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																																											
Seguridad	Confianza	10-11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).																																											
	Cortesía y amabilidad																																													
Fiabilidad	Datos fiables o confiables	12-14																																												
	Orientación																																													
	Puntualidad																																													
Capacidad de respuesta	Rapidez	15-16																																												
	Eficiencia																																													
Aspectos tangibles	Apariencia del personal	17-19																																												
	Las instalaciones																																													
Empatía	Atención al cliente	20-21																																												
	Preocupación																																													

<p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación institucional con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022?</p>	<p>d) Describir la relación que existe entre la comunicación institucional con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>e) Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p>	<p>d) La comunicación institucional se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p> <p>e) La comunicación institucional se relaciona significativamente con la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.</p>	
---	--	---	--

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos.

#### Cuestionario N° 01

**Estimado (a) participante:** La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para el trabajo de investigación titulada: “Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022” y se realiza con fines académicos, para lo cual se le pide su colaboración voluntaria.

La encuesta es anónima y se reservaran confidencialmente sus repuestas. Se agradece anticipadamente su participación.

**Instrucciones:** Lea con atención y responda con sinceridad marcando con un aspa (X) el casillero que corresponda según su análisis. La escala de respuestas es:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Variable 1: Comunicación institucional						
	Dimensión 1: Información	1	2	3	4	5
1	Los clientes reciben información actualizada y formal sobre los procedimientos de trámites.					
2	La municipalidad cuenta con herramientas y tecnología para acceder a la información.					
3	La municipalidad posee una presentación formal para los diferentes trámites administrativos.					
	Dimensión 2: Comunicación	1	2	3	4	5
4	Los colaboradores de la municipalidad se comunican de manera eficaz y/o directa con los clientes.					
5	Los colaboradores le explican correctamente los procedimientos para resolver sus dudas de todo el procedimiento que desea resolver.					
6	Los clientes pueden intercambiar opiniones, ideas o sugerencias para una mejor efectividad laboral.					
	Dimensión 3: Canales de atención	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores de la municipalidad utilizan un correcto canal de comunicación para la atención de los clientes.					
8	Los colaboradores utilizan un lenguaje escrito y verbal apropiado para resolver las inquietudes de los clientes.					
9	Los colaboradores utilizan canales digitales para explicar los procedimientos de diferentes trámites administrativos.					

**Nota.** Elaborado por el investigador

<b>Variable 2: Calidad de atención</b>						
	<b>Dimensión 1: Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Los colaboradores de la municipalidad muestran confianza para la atención de los clientes.					
<b>11</b>	Los colaboradores expresan valores éticos (cortesía, amabilidad, sinceridad etc.) en la información que brindan a los clientes.					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	Los colaboradores de la municipalidad brindan un servicio confiable, satisfaciendo sus necesidades.					
<b>13</b>	Recibe una adecuada orientación sobre sus problemas administrativos.					
<b>14</b>	El tiempo de entrega del servicio solicitado en la municipalidad cumple con sus expectativas.					
	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con el tiempo de respuesta acordado para resolver sus necesidades					
<b>16</b>	Cuando los clientes presentan un problema los colaboradores son eficientes en cumplir su trabajo.					
	<b>Dimensión 4: Aspectos tangibles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	La apariencia de los colaboradores es pulcra, realizando su trabajo con mucho cuidado, limpieza y delicadeza.					
<b>18</b>	Las instalaciones físicas de las diferentes áreas de la municipalidad son accesibles y se encuentran señalizadas.					
<b>19</b>	Los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que brinda la municipalidad son explícitos.					
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	El comportamiento de los colaboradores municipales con respecto a la atención del cliente le transmite compañerismo.					
<b>21</b>	Considera que los colaboradores ofrecen un servicio personalizado asumiendo el lugar del cliente.					

**Nota.** Elaborado por el investigador



Calidad de atención	Seguridad	La calidad de atención se logra al identificar y corregir los defectos en el sistema de atención, se fundamenta en los siguientes principios: el enfoque en el paciente, donde se pone énfasis en cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes; el liderazgo, que se considera esencial para el progreso en la calidad; así como el involucramiento activo del personal, quienes desempeñan un rol relevante en el desarrollo de mejora de la excelencia en el servicio (Cariel & Nieto, 2022).
	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Aspectos tangibles	
	Empatía	

### 5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el: **Cuestionario de las variables comunicación institucional y la calidad de atención al público**, elaborado por: **Barriga Oviedo, Moisés Bacilio** en el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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 /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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Los colaboradores de la municipalidad muestran confianza para la atención de los clientes.	4	4	4	
Cortesía y amabilidad	Los colaboradores expresan valores éticos (cortesía, amabilidad, sinceridad etc.) en la información que brindan a los clientes	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Datos fiables	Los colaboradores de la municipalidad brindan un servicio confiable, satisfaciendo sus necesidades.	4	4	4	
Orientación	Recibe una adecuada orientación sobre sus problemas administrativos.	4	4	4	
Puntualidad	El tiempo de entrega del servicio solicitado en la municipalidad cumple con sus expectativas	4	4	3	



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional y la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con el tiempo de respuesta acordado para resolver sus necesidades	4	4	4	
Eficacia	Cuando los clientes presentan un problema los colaboradores son eficientes en cumplir su trabajo.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Cuarta dimensión: Aspectos tangibles



- Objetivos de la Dimensión: Describir la relación que existe entre la comunicación institucional y los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia del personal	La apariencia de los colaboradores es pulcra, realizando su trabajo con mucho cuidado, limpieza y delicadeza.	4	4	4	
Las instalaciones	Las instalaciones físicas de las diferentes áreas de la municipalidad son accesibles y se encuentran señalizadas	3	4	4	
	Los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que brinda la municipalidad son explícitos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al cliente	El comportamiento de los colaboradores municipales con respecto a la atención del cliente le transmite compañerismo.	4	4	3	
Preocupación	Considera que los colaboradores ofrecen un servicio personalizado asumiendo el lugar del cliente.	4	4	4	

Firma del evaluador  
Dr. Mario Milton Quisocala Lipa  
DNI: 40265858





## Evaluación por juicio de experto

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario de las variables comunicación institucional y la calidad de atención al público**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	Macedo Mamani, Wiliam Max		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <b>X</b> )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( <b>X</b> )
	Educativa ( <b>X</b> )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación Básica Regular Educación Superior Universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	IES. Del Altiplano – Crucero Universidad Nacional del Altiplano - Puno		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( <b>X</b> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre comunicación institucional y la calidad de atención al público, aplicada en Escala de Likert.
<b>Autor:</b>	Barriga Oviedo, Moisés Bacilio
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El cuestionario será de forma presencial y se aplicará los clientes de la municipalidad distrital de Orurillo. La encuesta se aplicará durante el mes de noviembre de 2023.
<b>Significación:</b>	El cuestionado está compuesto por 8 dimensiones con sus respectivos indicadores, de los cuales 3 corresponden a la variable comunicación institucional y 5 a la calidad de atención.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación institucional	Información	La comunicación institucional radica en edificar y preservar una imagen y reputación positiva de la organización frente a sus audiencias. La imagen se refiere a la percepción que dichas audiencias tienen de la organización, mientras que la reputación implica la evaluación que hacen de la misma. La comunicación institucional se presenta como una herramienta esencial para aquellas organizaciones que buscan ser eficientes en su gestión. Sierra (2020)
	Comunicación	
	Canales de atención	



Calidad de atención	Seguridad	La calidad de atención se logra al identificar y corregir los defectos en el sistema de atención, se fundamenta en los siguientes principios: el enfoque en el paciente, donde se pone énfasis en cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes; el liderazgo, que se considera esencial para el progreso en la calidad; así como el involucramiento activo del personal, quienes desempeñan un rol relevante en el desarrollo de mejora de la excelencia en el servicio (Cariel & Nieto, 2022).
	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Aspectos tangibles	
	Empatía	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el: **Cuestionario de las variables comunicación institucional y la calidad de atención al público**, elaborado por: **Barriga Oviedo, Moisés Bacilio** en el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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 /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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Primera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Los colaboradores de la municipalidad muestran confianza para la atención de los clientes.	4	4	4	
Cortesía y amabilidad	Los colaboradores expresan valores éticos (cortesía, amabilidad, sinceridad etc.) en la información que brindan a los clientes	3	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Datos fiables	Los colaboradores de la municipalidad brindan un servicio confiable, satisfaciendo sus necesidades.	4	4	3	
Orientación	Recibe una adecuada orientación sobre sus problemas administrativos.	4	4	4	
Puntualidad	El tiempo de entrega del servicio solicitado en la municipalidad cumple con sus expectativas	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional y la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con el tiempo de respuesta acordado para resolver sus necesidades	4	4	4	
Eficacia	Cuando los clientes presentan un problema los colaboradores son eficientes en cumplir su trabajo.	4	4	4	



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Cuarta dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Describir la relación que existe entre la comunicación institucional y los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia del personal	La apariencia de los colaboradores es pulcra, realizando su trabajo con mucho cuidado, limpieza y delicadeza.	4	4	4	
Las instalaciones	Las instalaciones físicas de las diferentes áreas de la municipalidad son accesibles y se encuentran señalizadas	3	4	4	
	Los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que brinda la municipalidad son explícitos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable: Calidad de atención.

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al cliente	El comportamiento de los colaboradores municipales con respecto a la atención del cliente le transmite compañerismo.	4	4	4	
Preocupación	Considera que los colaboradores ofrecen un servicio personalizado asumiendo el lugar del cliente.	4	4	3	



Firmado digitalmente por MACEDO  
MAMANI William Max FAU  
20145496170 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 30.11.2023 22:53:13 -05:00

Firma del evaluador  
DNI N° 46982673



## Evaluación por juicio de experto

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**cuestionario de las variables comunicación institucional y la calidad de atención al público**”. 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

<b>Nombre del juez:</b>	MARIA BOBADILLA QUISPE		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Social	( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación Básica Regular Educación Superior Universitaria		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional del Altiplano - Puno		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 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)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre comunicación institucional y la calidad de atención al público, aplicada en Escala de Likert.
<b>Autor:</b>	Barriga Oviedo, Moisés Bacilio
<b>Procedencia:</b>	Elaboración propia
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	El cuestionario será de forma presencial y se aplicará los clientes de la municipalidad distrital de Orurillo. La encuesta se aplicará durante el mes de noviembre de 2023.
<b>Significación:</b>	El cuestionado esta compuesto por 8 dimensiones con sus respectivos indicadores, de los cuales 3 corresponden a la variable comunicación institucional y 5 a la calidad de atención.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación institucional	Información	La comunicación institucional radica en edificar y preservar una imagen y reputación positiva de la organización frente a sus audiencias. La imagen se refiere a la percepción que dichas audiencias tienen de la organización, mientras que la reputación implica la evaluación que hacen de la misma. La comunicación institucional se presenta como una herramienta esencial para aquellas organizaciones que buscan ser eficientes en su gestión. Sierra (2020)
	Comunicación	
	Canales de atención	



Calidad de atención	Seguridad	La calidad de atención se logra al identificar y corregir los defectos en el sistema de atención, se fundamenta en los siguientes principios: el enfoque en el paciente, donde se pone énfasis en cumplir con las expectativas y necesidades de los pacientes; el liderazgo, que se considera esencial para el progreso en la calidad; así como el involucramiento activo del personal, quienes desempeñan un rol relevante en el desarrollo de mejora de la excelencia en el servicio (Cariel & Nieto, 2022).
	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Aspectos tangibles	
	Empatía	

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el **cuestionario de las variables comunicación institucional y la calidad de atención al público**, elaborado por: **Barriga Oviedo, Moisés Bacilio** en el año **2023** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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 /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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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:** Cuestionario de la variable calidad de atención.

- Primera dimensión: seguridad
- Objetivos de la Dimensión: La comunicación institucional se relaciona significativamente con la seguridad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	Los colaboradores de la municipalidad muestran confianza para la atención de los clientes.	4	4	4	
Cortesía	Los colaboradores expresan valores éticos (cortesía, amabilidad, sinceridad etc.) en la información que brindan a los clientes	3	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable calidad de atención.

- Segunda dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la fiabilidad al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Datos fiables	Los colaboradores de la municipalidad brindan un servicio confiable, satisfaciendo sus necesidades.	4	4	3	
Capacidad de respuesta	Recibe una adecuada orientación sobre sus problemas administrativos.	4	4	4	
Simpatía	El tiempo de entrega del servicio solicitado en la municipalidad cumple con sus expectativas	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable calidad de atención.

- Tercera dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional y la capacidad de respuesta al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez	Los colaboradores de la municipalidad cumplen con el tiempo de respuesta acordado para resolver sus necesidades	4	4	4	
Eficacia	Cuando los clientes presentan un problema los colaboradores son eficientes en cumplir su trabajo.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable calidad de atención.

- Cuarta dimensión: aspectos tangibles



- Objetivos de la Dimensión: Describir la relación que existe entre la comunicación institucional y los aspectos tangibles al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia del personal	La apariencia de los colaboradores es pulcra, realizando su trabajo con mucho cuidado, limpieza y delicadeza.	4	4	4	
Las instalaciones	Las instalaciones físicas de las diferentes áreas de la municipalidad son accesibles y se encuentran señalizadas	3	4	4	
	Los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que brinda la municipalidad son explícitos.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de la variable calidad de atención.

- Quinta dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación institucional y la empatía al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al cliente	El comportamiento de los colaboradores municipales con respecto a la atención del cliente le transmite compañerismo.	4	4	4	
Cuidado individualizado	Considera que los colaboradores ofrecen un servicio personalizado asumiendo el lugar del cliente.	4	4	3	





ANEXO 5. Cálculo de V de Aiken

Variables	Ítem	Categorías	Juez			Promedio	V de Aiken Ítems	V de Aiken variables	V de Aiken total
			1	2	3				
Comunicación institucional	P1	Claridad	4	4	4	4	1	0.989	0.989
	P2	Claridad	4	4	4	4	1		
	P3	Claridad	4	4	4	4	1		
	P4	Claridad	4	4	4	4	1		
	P5	Claridad	4	4	4	4	1		
	P6	Claridad	4	4	4	4	1		
	P7	Claridad	4	4	4	4	1		
	P8	Claridad	4	4	4	4	1		
	P9	Claridad	4	4	4	4	1		
	P10	Claridad	4	4	4	4	1		
	P11	Claridad	4	4	4	4	1		
	P12	Claridad	4	4	4	4	1		
	P13	Claridad	4	4	4	4	1		
	P14	Claridad	4	4	4	4	1		
	P15	Claridad	4	4	4	4	1		
	P16	Claridad	4	4	4	4	1		
	P17	Claridad	4	4	4	4	1		
	P18	Claridad	4	4	4	4	1		
	P19	Claridad	4	4	4	4	1		
	P20	Claridad	4	4	4	4	1		
	P21	Claridad	4	4	4	4	1		
	P1	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P2	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P3	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P4	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P5	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P6	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P7	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P8	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P9	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P10	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P11	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P12	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P13	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P14	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P15	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P16	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P17	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P18	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P19	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P20	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P21	Coherencia	4	4	4	4	1		
P1	Relevancia	4	4	4	4	1			
P2	Relevancia	4	4	4	4	1			
P3	Relevancia	4	4	4	4	1			
P4	Relevancia	4	4	4	4	1			
P5	Relevancia	4	4	4	4	1			
P6	Relevancia	4	4	4	4	1			
P7	Relevancia	4	4	4	4	1			
P8	Relevancia	4	4	4	4	1			
P9	Relevancia	4	4	4	4	1			
P10	Relevancia	4	4	4	4	1			
P11	Relevancia	4	4	4	4	1			
P12	Relevancia	3	3	3	3	0.67			
P13	Relevancia	4	4	4	4	1			
P14	Relevancia	4	4	4	4	1			
P15	Relevancia	4	4	4	4	1			
P16	Relevancia	4	4	4	4	1			
P17	Relevancia	4	4	4	4	1			
P18	Relevancia	4	4	4	4	1			
P19	Relevancia	4	4	4	4	1			
P20	Relevancia	4	4	4	4	1			
P21	Relevancia	3	3	3	3	0.67			

Variables	Ítem	Categorías	Juez			Promedio	V de Aiken ítems	V de Aiken variables	V de Aiken total
			1	2	3				
Calidad de atención	P1	Claridad	4	4	4	4	1	0.989	0.989
	P2	Claridad	4	4	4	4	1		
	P3	Claridad	4	4	4	4	1		
	P4	Claridad	4	4	4	4	1		
	P5	Claridad	4	4	4	4	1		
	P6	Claridad	4	4	4	4	1		
	P7	Claridad	4	4	4	4	1		
	P8	Claridad	4	4	4	4	1		
	P9	Claridad	4	4	4	4	1		
	P10	Claridad	4	4	4	4	1		
	P11	Claridad	4	4	4	4	1		
	P12	Claridad	4	4	4	4	1		
	P13	Claridad	4	4	4	4	1		
	P14	Claridad	4	4	4	4	1		
	P15	Claridad	4	4	4	4	1		
	P16	Claridad	4	4	4	4	1		
	P17	Claridad	4	4	4	4	1		
	P18	Claridad	4	4	4	4	1		
	P19	Claridad	4	4	4	4	1		
	P20	Claridad	4	4	4	4	1		
	P21	Claridad	4	4	4	4	1		
	P1	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P2	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P3	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P4	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P5	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P6	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P7	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P8	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P9	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P10	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P11	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P12	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P13	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P14	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P15	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P16	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P17	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P18	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P19	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P20	Coherencia	4	4	4	4	1		
	P21	Coherencia	4	4	4	4	1		
P1	Relevancia	4	4	4	4	1			
P2	Relevancia	4	4	4	4	1			
P3	Relevancia	4	4	4	4	1			
P4	Relevancia	4	4	4	4	1			
P5	Relevancia	4	4	4	4	1			
P6	Relevancia	4	4	4	4	1			
P7	Relevancia	4	4	4	4	1			
P8	Relevancia	4	4	4	4	1			
P9	Relevancia	4	4	4	4	1			
P10	Relevancia	4	4	4	4	1			
P11	Relevancia	4	4	4	4	1			
P12	Relevancia	3	3	3	3	0.67			
P13	Relevancia	4	4	4	4	1			
P14	Relevancia	4	4	4	4	1			
P15	Relevancia	4	4	4	4	1			
P16	Relevancia	4	4	4	4	1			
P17	Relevancia	4	4	4	4	1			
P18	Relevancia	4	4	4	4	1			
P19	Relevancia	4	4	4	4	1			
P20	Relevancia	4	4	4	4	1			
P21	Relevancia	3	3	3	3	0.67			









## **ANEXO 8.** Confiabilidad de las variables.

Prueba de la confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos de la variable:

### **Comunicación Institucional.**

#### **Cuadro 1.** Procesamiento de caso

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Cuadro 2.** Resultado de la estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	9

En los cuadros 1 y 2 se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach resulto ,980 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la investigación.

Prueba de la confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumentos de la variable:

### **Calidad de Atención.**

#### **Cuadro 3.** Procesamiento de caso

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		70	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Cuadro 4.** Resultado de la estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	12

En los cuadros 3 y 4 se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach resultó ,912 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.



**ANEXO 9. Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

**Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

**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:” .....”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de.....minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: ..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**ANEXO 10. Consentimiento Informado del Apoderado\*\***

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

**Propósito del estudio**

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es .....

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado), de la carrera profesional ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución .....

Describir el impacto del problema de la investigación.

**Procedimiento**

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación:” .....
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de .....

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: ..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

\* \* Obligatorio hasta menores de 18 años, consentimiento informado cuando es firmado por el padre o madre. Si fuese otro tipo de apoderado sería consentimiento por sustitución.





**ANEXO 11. Asentimiento Informado**

Título de la investigación: .....  
.....  
Investigador (a) (es): .....  
.....

**Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”  
.....”

, cuyo objetivo es: .....

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado), de la carrera profesional de ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución  
.....  
.....

Describir el impacto del problema de la investigación.  
.....  
.....

**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 recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” ... ..”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) .....  
email: ..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres) .....  
email: .....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos: .....  
Fecha y hora: .....



## ANEXO 12. Autorización para aplicación del instrumento.



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL  
DE ORURILLO  
GESTIÓN 2021 - 2026

**"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**

Orurillo, 16 de octubre del 2023

Carta: N° 0134-2023-MDVDO

**Sr. Moisés Bacilio Barriga Oviedo**  
**Presente:**

**Atención:** Universidad Cesar Vallejo

**Asunto:** Consentimiento para autorización de aplicación de instrumentos

**Referencia:** Tesis "Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la municipalidad distrital de Orurillo, 2022".

Estimados señores,

Mediante la presente, me dirijo a ustedes con respecto a su solicitud N°01-2023 enviada por el Sr. Moisés Bacilio Barriga Oviedo, en la cual solicita autorización para llevar a cabo las encuestas necesarias para la realización de la tesis titulada: "Comunicación institucional y la calidad de atención al público en la Municipalidad distrital de Orurillo, 2022".

Tengo el agrado de informarles que la municipalidad distrital de Orurillo, a través de mi representación **CONCEDE LA AUTORIZACIÓN** para la realización de dicho trabajo de investigación.

Agradeciendo de antemano la atención oportuna que se le dé a la presente documentación, me despido con los sentimientos de mis alta estimación y consideración.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
DE ORURILLO - MELGAR  
Lic. Néstor Arellano Ramos  
DNI 45540009  
ALCALDE

---

PLAZA SAN MARTÍN EN - ORURILLO    "CONSTRUYENDO UN FUTURO MEJOR"    WWW.MUNORURILLO.GOB.PE    FACEBOOK: MUNICIPALIDAD DE VILLA ORURILLO