



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Relaciones interpersonales en relación a la atención al
usuario en la Dirección Regional de Transportes y
Comunicaciones de Madre de Dios, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Valdivieso Roque, Daniel Martin (ORCID: 0000-0002-0465-6002)

ASESOR:

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hijo Daniel, por ser el motivo de mi constante superación, A mi compañera de vida Tania, por apoyarme en todo momento, a mis padres Isabel y Daniel, por ser mí guía de perseverancia y superación.

Daniel Martin

Agradecimiento

Esta tesis de Maestría en Gestión Pública desarrollada en la Universidad César Vallejo, quiero expresar mi gratitud a las personas que guiaron y apoyaron durante todo este proceso.

Asimismo, agradecer a mi asesor el Dr. Mario Andrés Terrones Marreros, asimismo agradecer a los docentes que fueron participes en cada curso. A todos ellos les agradezco desde el fondo de mi corazón.

El autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	v
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	

Índice de tablas

	<i>Pág.</i>
<i>Tabla 1 Distribución de la población de colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	16
<i>Tabla 2. Distribución de la muestra de colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	17
<i>Tabla 3. Niveles de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	22
<i>Tabla 4. Niveles de las dimensiones de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021</i>	22
<i>Tabla 5. Niveles de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	23
<i>Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	23
<i>Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov de las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	24
<i>Tabla 8. Tabla cruzada de las relaciones interpersonales y atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	25
<i>Tabla 9. Tabla cruzada de la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	26
<i>Tabla 10. Tabla cruzada de cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.....</i>	27

<i>Tabla 11. Tabla cruzada de la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021</i>	28
<i>Tabla 12. Tabla cruzada del respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021</i>	29
<i>Tabla 13. Tabla cruzada de la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021</i>	30

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. El enfoque es cuantitativo, tipo aplicada y el diseño no experimental transeccional correlacional simple. La muestra la componen 63 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; se usaron dos cuestionarios, los mismos que con válidos y con un nivel de confiabilidad de 0,864 y 0,808 por cada variable; para procesar la información se usó el software estadístico SPSS V26. Se concluye que existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.922$ (muy alto grado de correlación y positiva), ($p < 0.01$). Las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel regular de acuerdo con el 57.1%; y la atención al usuario en un nivel regular según el 65.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. La interacción con los usuarios y compañeros de labores es fundamental en cualquier institución pública.

Palabras Clave: relaciones interpersonales, atención al usuario, calidad de servicio.

Abstract

The general objective was to determine the relationship between interpersonal relations and user care in the Regional Directorate of Transport and Communications of Madre de Dios, 2021. The approach is quantitative, applied type and simple non-experimental cross-sectional design. The sample is composed of 63 collaborators of the Regional Directorate of Transport and Communications of Madre de Dios, 2021; two questionnaires were used, the same with valid and with a level of reliability of 0.864 and 0.808 for each variable; SPSS V26 statistical software was used to process the information. It is concluded that there is a direct and significant relationship between interpersonal relations and user care in the Regional Directorate of Transport and Communications of Madre de Dios, 2021; with a $Rho = 0.922$ (very high degree of correlation and positive), ($p < 0.01$). The interpersonal relations are in a regular level according to 57.1%; and the attention to the user in a regular level according to 65.1% of the collaborators of the Regional Directorate of Transport and Communications of Madre de Dios, 2021. Interaction with users and co-workers is essential in any public institution.

Keywords: Interpersonal relations, customer service, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales son importantes al contribuir en la integral formación de todas las personas, por medio de estas la persona puede adecuarse e incorporarse en un conjunto definido, existen cualidades importantes en la creación de relaciones interpersonales satisfactorias y afectuosas que permiten el progreso comunitario de las personas, mencionadas asociaciones colaboran al desarrollo de la identidad, permitiendo tener una vida tranquila y complaciente en la parentela, en el empleo, en el sitio académico, logrando así tratar a las otras personas mediante empatía, claridad y consideración (Flores, et al., 2017). Mientras que la atención a los usuarios es una asistencia que se otorga a todo individuo que lo pide, para complacer sus menesteres.

Bajo este contexto, ajeno así sea pública o privada la institución, se requiere que exista comunicación y asociación entre sus clientes y colaboradores, las instituciones públicas no son la excepción. En Latinoamérica, específicamente en México, conforme a las estadísticas mostradas con respecto al Día de la Administración Pública por parte del Instituto Nacional de Geografía e Información (INEGI) en el mes junio del año 2017, en México, el 75 % del grupo adulto de los sectores urbanos se encontraba satisfecho con la celeridad que recibieron al llevar a cabo una tramitación frente a un trabajador del gobierno. Sin embargo, en el momento de tratar de calcular la atención en el proceso de prestar asistencias solamente de los 100, 38 fueron complacidos, dicho de otra manera, el 62% de la ciudadanía está en desacuerdo con el proceso de prestación en las asistencias públicas, en la sanidad, a nivel académico educación, en la seguridad pública, y demás (INEGUI, 2018).

La realidad detallada en las líneas anteriores se palpa en las instituciones de cualquier sitio del planeta. En la nación peruana la circunstancia no es diferente. En varias organizaciones del estado hay empleados que solamente imparten las horas de labor normal y no otorgan horas extras para cumplir demás funciones que favorezcan a la organización; generalmente, cada quién elige por hacer lo que le favorece. Las relaciones interpersonales son bastantes relevantes debido

a que a nivel de compañía o instituciones de estas depende el grado de rentabilidad que se puede lograr (Salazar, 2018)

El presente estudio está enfocado en conocer cómo se direccionan las relaciones interpersonales, su forma de relacionarse y de condicionar la atención que se preste y brinde a los usuarios al momento de que se solicite algún pedido, consulta o trámite, en mediante la Dirección Regional de Transporte y Comunicación de Madre de Dios. Puesto que, como sucede en la generalidad de las instituciones del estado, las cuales al ser monopolizantes debido a que no tienen ningún tipo de competencia como en las empresas privadas, el uso de estrategias de organización, posicionamiento atención, comunicación son débilmente utilizadas con la finalidad de mejorar su accionar hacia la colectividad, lo cual afecta severamente la obtención del logro de los objetivos planteados y la misión.

En dicha organización, a pesar de que el cuerpo de directivos cumple y desempeña un rol determinante en las decisiones que se toman y aprueban en etapas de riesgo o de crisis que permiten cumplir las metas y propósitos de la institución, otra limitación que se identificó estuvo relacionada con la forma de conducir las acciones (liderazgo), la relación en base a la empatía, el cumplimiento, respeto de los principios por parte de los trabajadores y la atención que se presta al público que recurre a solicitar algún tipo de servicio, merma la imagen de la institución e inhibe su presencia como institución en la sociedad. Bajo dicho contexto surgió la presente investigación, la cual plantea como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021?

Este estudio se **justifica** a nivel teórico a causa de que colaborará con una serie de saberes que manifiestan las relaciones interpersonales que tiene el personal de la organización en investigación, y el vínculo que poseen con la atención al usuario. A nivel de relevancia social, se resalta su importancia como institución en la prestación de servicios por medio de sus servidores públicos con la finalidad de subsanar y renovar el servicio brindado al público, a causa de que es un tópico bastante importante. Para la utilidad metodológica la investigación

cuya finalidad fue definir las metas establecidas en el estudio, en consecuencia, se procedió en la creación de instrumentos de valoración, mediante la que se obtuvo unos datos claros y afirmativos con productos legítimos.

Como **objetivo general** se planteó: O_G: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Y como **objetivos específicos**: O₁: Identificar los niveles de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₂: Identificar los niveles de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₃: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₄: Determinar la relación que existe entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₅: Determinar la relación que existe entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₆: Determinar la relación que existe entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. O₇: Determinar la relación que existe entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Mientras que se planteó como **hipótesis general**: H_G: Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Y como **hipótesis específicas**: H₁: Existe relación directa y significativa entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. H₂: Existe relación directa y significativa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. H₃: Existe relación directa y significativa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. H₄: Existe relación directa y significativa entre el respeto y la atención al usuario en la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

H₅: Existe relación directa y significativa entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los diversos antecedentes de investigación en el ámbito internacional se han elegido las investigaciones de Juantá (2018), en un estudio que tuvo como objetivo definir la influencia de los vínculos interpersonales en la atención a los usuarios del Centro de Atención Permanente de la localidad de Quetzaltenango. El estudio se efectuó mediante un tipo cuasi- experimental, empleando 2 cuestionarios con escalas de Likert; destinado a los colaboradores se encuentra constituido por veinticinco interrogantes. Como conclusión señalan que luego de haber llevado a la realización del pre-test, una participación por medio de actividades y la realización del post-test se consiguió definir con respecto a las relaciones interpersonales, que estas influyen en la atención a los usuarios en el Centro de Atención Permanente de la urbe de Quetzaltenango; luego de la participación, estas relaciones interpersonales consiguieron 96.16 como porcentaje, generando un incremento de atención a los usuarios de 63.89. Lo que, refleja que buenas relaciones interpersonales, optimiza la atención a los usuarios.

Naumovski, Dana, Pesakovic y Fidanoski (2017). En su artículo: Porque la comunicación interpersonal. Qué es importante en la administración pública? La gestión es un proceso universal que apoya y dirige la variedad de objetivos políticos, sociales, culturales y comerciales hacia el logro final y último. El carácter universal de la administración se deriva del hecho de que no hay institución sin administración y no hay administración sin presencia institucional. Es importante destacar que los recursos humanos forman la chispa creativa en cualquier organización. Es obvio que, sin gente productiva, entusiasta y enérgica, no es posible que la organización se comuniquen y logre sus metas. Del mismo modo, la comunicación interpersonal eficaz en el sector público se centra en la relación abierta y directa entre empleados y ciudadanos, lo que redundará en la mejora de su compromiso, productividad y desempeño organizacional. Concluye que para la perduración y la formación de las organizaciones pueden buscar en la comunicación de sus empleados, particularmente en el nexo de comunicación con sus clientes. Es decir, las organizaciones están sufriendo gravemente cuando la comunicación interpersonal es ineficaz. Por tanto, los

errores que provocan una falta de comunicación interpersonal, o una comunicación irregular, contribuyen a incrementar los costos de comunicación, expresados en dinero, tiempo y calidad, lo que afecta directamente al componente de desempeño. Una comunicación e intercambio de información interpersonal eficaz eliminará todas las dudas entre los ciudadanos, beneficiarios de los servicios públicos, algo que siempre está presente cuando hay falta de información.

Por su parte, Escobar (2019), en un estudio cuyo objetivo fue reconocer las tácticas que emplea la organización para conseguir la complacencia de los usuarios. En relación a su metodología es de tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional corte transversal. Como técnica se emplearon las encuestas y como instrumento los cuestionarios aplicados en las personas que son usuarias y que recurren al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela. Entre sus conclusiones se tiene que uno de los primordiales factores que fomentan a la inadecuada atención en la asistencia a los usuarios es la carencia de capacitación de los trabajadores administrativos de lo constituyen. Consecuentemente, en el interior de la organización se consiguió comprobar que hay un defectuoso entorno laboral, generando problemas para la realización efectiva de las acciones asignadas. También hay evidencia de una disminución del cumplimiento de deberes asignados y del compromiso, entonces se convierte en motivo la ausencia de conformismo por parte de los ciudadanos.

Mientras que, Brito (2018), en la tesis que tuvo como objetivo valorar la asistencia de atención a los usuarios en la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Bolívar, para el mejoramiento en los procedimientos intrínsecos. En relación a su metodología, es un estudio descriptivo con un diseño no experimental, como técnica se hizo uso de la observación y como instrumento la guía de entrevista aplicada a la autoridad máxima de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y la Seguridad Vial perteneciente al Cantón Bolívar. Como conclusión es de precisar que al valorar la atención por parte de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y la Seguridad Vial perteneciente al Cantón Bolívar, ha

permitido la identificación de la ausencia de distintos instrumentos con el propósito de realización de una revisión vehicular de tipo técnico, adicional a la limitación de la infraestructura que sirve para brindar un servicio a los usuarios y sumado a ello una conectividad de internet no rápida.

Moreno y Pérez (2018), en un artículo que tuvo como finalidad el estudiar el valor de relevancia de las relaciones interpersonales siendo esta parte esencial en la vida social lo repercute de manera directa al crecimiento del ser humano, es indispensable la identificación de las incidencias de las relaciones interpersonales en la parte interna del clima en el trabajo en la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, sumando a la mejora en el desempeño de las personas que brindan atención. Para llevar a cabo la investigación se han hecho uso de 8 dimensiones, a través de un estudio transversal, cualitativo con una base cuantitativa y una muestra de 62 individuos. Se concluyó con las evidencias de una existencia de correctas relaciones interpersonales, las cuales se pronuncian en los adecuados lazos de amistad, al proporcionar mutua ayuda y muy importante la realización de trabajo en equipo; hay evidencia que poseen una cultura totalmente organizada; registro de correctos canales y procesos de comunicación, en esta se logra identificar que hay una transmisión eficiente y clara; los individuos manifiestan que se encuentran motivados e inspirados por sus encargados; y de manera posterior, se han hecho el reporte de la estabilidad a nivel laboral.

En el ámbito nacional se escogieron los estudios de, Galdos y Mamani (2018), en un estudio cuyo propósito fue definir el grado que posee los vínculos interpersonales en las enfermeras del nosocomio III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. Estudio es cuantitativo, del tipo descriptivo y con un corte transeccional, el universo poblacional que se ha estudiado estuvo constituido por 237 personas del personal de enfermería que brindan atención en el Hospital. Se hizo uso de los siguientes instrumentos: una escala de relaciones interpersonales y también una ficha de datos generales que consiste en veintisiete preguntas en tres dimensiones: comunicación, trato y actitudes. Los productos arrojaron que en el personal de enfermería con respecto a sus relaciones interpersonales poseen un calificativo desfavorable en porcentaje de

63.2 y también medianamente favorables con un porcentaje de 36.8. Haciendo uso del procedimiento de Chi Cuadrado ($X^2=58.92$) ($P<0.05$) ($P=0.000$), logrando la verificación de la hipótesis. Como conclusiones: Estas relaciones interpersonales en el personal de enfermería se ha manifestado con un carácter de prevalencia el grado que corresponde a relaciones interpersonales desfavorables.

Bejarano (2019). En el artículo donde se ha estudiado la presencia de las desemejanzas entre las relaciones interpersonales y el rendimiento a nivel laboral de acuerdo a las variables sociodemográficas en empleados de 3 organizaciones públicas de televisión y radio en la ciudad de Lima Metropolitana, poseyendo una muestra de noventa empleados conformado el 56 % por mujeres y 44% por varones. En el procedimiento de recolección de la información se ha empleado unos cuestionarios de Conductas de Desempeño Laboral y la también la Escala de Relaciones Interpersonales Afectivas en el Trabajo (SRIT), identificando mediante el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, donde la información obtenida tiene diferentes caracteres de tipo no paramétrico por tal motivo se ha hecho uso del estadístico Rho de Spearman d U de Man Whitney y también el estadístico Kruskal-Wallis. En la obtención de resultados, se ha logrado indicar la ausencia de correlación de grado significativo en la relación que se realizó entre los vínculos interpersonales y el rendimiento a nivel laboral, en la realización de un correcto análisis más meticuloso en lo que respecta sus elementos se logra obtener una relación de tipo moderada. Teniendo en cuenta el proceso de comprar entre las relaciones interpersonales de tipo afectivo y en lo que respecta el desempeño laboral, con la presencia de variables sociodemográficas no se ha logrado mostrar relación de un grado significativo.

Por su parte, Lim (2019), en la tesis cuyo objetivo fue la definición de cómo el Sistema Administrativo incurre en el proceso de brindar atención a los usuarios en el Municipio Provincial de Huaraz-2019. El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, del tipo aplicado, teniendo un grado correlacional - causal, el diseño fue no experimental de corte transeccional. Esta muestra estuvo constituida por un universo poblacional de noventa y siete individuos dispuestos a colaborar y esta muestra es de probabilística simple conformada por setenta y siete

participantes. La técnica empleada fueron las encuestas y como instrumentos se usaron los cuestionarios. Este análisis de tipo estadístico se realizó por medio de la prueba ETA, logrando obtener un valor de 0.212 y 0.213 (las dos dependientes); de igual modo se consiguió un 54.4 de porcentaje en el nivel medio de la variable sistema administrativo y un porcentaje de 84.4 en el nivel alto de la variable de atención a los usuarios, en la cual se logró la aprobación de la hipótesis de estudio y también la hipótesis nula fue rechazada, reflejándose que la red administrativa posee incidencia sobre la atención a los usuarios en el Municipio Provincial de Huaraz.

Igualmente, Rojas (2019), en la tesis cuyo objetivo fue establecer un proyecto de relaciones interpersonales buscando como finalidad la mejora del clima institucional en los empleados administrativos que pertenecen a la sede UGEL – Jaén 2018. El estudio posee un paradigma positivista, el tipo fue no experimental y poseyendo diseño descriptivo propositivo. Con respecto a instrumentos para la recopilación de información se realizó dos test, donde en primer lugar el Test de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo (1999) y en segundo lugar Test de relaciones interpersonales de Rodrigo Yáñez Gallardo (2006), siendo ambos ya validados. Dentro de la obtención de resultados, los más importantes que tenemos: la apreciación que manifestaron los empleados con relación al clima institucional de su organización es un porcentaje de 10.2 y también en un porcentaje de 20.4 medianamente favorable. En la apreciación que tiene el personal con relación a cómo se encuentran las relaciones a nivel interpersonal posee un porcentaje de 6.1% desfavorables y un porcentaje 93.9 medianamente favorables. Se ha realizado una Propuesta del Programa de relaciones interpersonales con el fin de optimización del clima institucional de los trabajadores administrativos fue validada por criterio de especialistas con resultado beneficioso.

También Hoyos (2019), en la tesis cuyo propósito fue plantear el proyecto en administración de calidad para la optimización de atención de los usuarios en la GERESA Lambayeque, 2018. Se realizó una investigación de diseño no experimental con una propuesta correlacional descriptiva teniendo una muestra de treinta beneficiarios de la Gerencia Regional de Salud a los cuales se les fue

aplicado 2 cuestionarios con el objetivo de conseguir los datos de investigación. Llegando a concluir que, el componente estadístico de RHO SPEARMAN es de 0.792 ello significa que si coexiste una correlación positiva alta. De acuerdo con la escala de puntuaciones. En esta parte se destaca la relevancia de promover trabajando en una mejoría de asistencias internas que la institución o compañía otorga, debido a que de este modo seguirán siendo competitivos, escogidos por sus clientes, e incrementando su imagen como institución. Se ha podido plantear el proyecto administración orientado a la calidad y destinado para los empleados, también para la optimización de atención de usuarios en el organismo público Gerencia Regional de Salud.

Los artículos y estudios mencionados, indican que las relaciones interpersonales se encuentran presentes en los distintos sectores en los cuales se desempeñan los seres humanos; por eso son primordiales para la ejecución de acciones, abarcando la atención a los usuarios.

Con respecto a las teorías que respaldan la variable relaciones interpersonales en lo que respecta la teoría de la Necesidades Interpersonales, sustenta donde los integrantes de un conjunto no se incorporan sino a raíz de un momento en que ciertos menesteres básicos son satisfechos por el conjunto. Esos menesteres, de acuerdo con Schütz, son primordiales debido a que cualquier persona que se reúne, en un conjunto cualquiera, las vive, aunque en niveles diferentes. Por otra parte, esos menesteres son interpersonales en el sentido de que solamente en conjunto y por medio del conjunto pueden ser satisfechos de manera adecuada (Fritzen, 2003).

Por su parte la teoría de las relaciones humanas, de igual modo llamada relaciones interpersonales comprende desde el menester de asociarse con las demás personas. De acuerdo con Abraham Maslow indicaba que los menesteres humanos básicos, se encuentran ordenados en una jerarquía, de acuerdo con su orden de fuerza o relevancia. Los menesteres fisiológicos se ubican como base y son aquellos los cuales sustentan a la existencia de la humanidad (sed, sueño y hambre). El nivel siguiente hace referencia al menester de seguridad, que es el anhelo de los humanos de verse libres de riesgos, a nivel actual y también en el futuro. Luego se dará la inscripción, lo cual significa el menester

de pertenencia, también de ser admitido y considerado por todas y cada una de sus amistades. El menester que continua corresponde a la estimación, que nos indica que la persona está esperando el reconocimiento o tomada en consideración por parte de sus colegas y, finalmente, se tiene el menester de la autorrealización en la cual los hombres se transforman en lo que son capaces de ser (Maristany, 2000).

Según lo mencionado anteriormente se aprecia que las relaciones interpersonales conforman un rol primordial para avanzar y lograr el éxito en nuestras vidas debido a que contribuyen a la formación integral de los seres humanos, por tal motivo en el área de interrelación de día tras día se ve asociado con un sinnúmero de individuos, con las viviendas que poseen, saberes y formas la vida diaria las cuales repercute en las relaciones interpersonales.

Mientras que la teoría de la construcción social de la realidad, de acuerdo con el Berger y Luckmann (2008), esta realidad se encuentra elaborada a nivel social a través de la teoría en base al conocimiento que se encuentra encargado de la elaboración social de esta realidad, teniendo en cuenta que será producto del ser humano. La sociedad se considera la realidad objetiva, los hombres son un resultado social, que son construidos a nivel social, a partir de interactuar comunitaria diaria. Berger, asevera en su postulado, que detalla para lograr la interacción de un modo tranquilo y entendible, siendo el ser humano capaz de predecir en su totalidad el modo se va a comportar su compañero de interacción y según dichas predicciones, elegir las respuestas que optimizarán los productos de la interrelación.

Las teorías que respaldan la variable atención al usuario, son la Teoría de la calidad total de Edward Deming La iniciativa previamente señalada se sostiene en la teoría por medio de la premisa en que el total de las particularidades de los procedimientos y asistencias tienen que fundamentarse en los menesteres del usuario, de manera que se persigue predecir las problemáticas para poder precaver que sucedan (Carro y Gonzáles, 2015). En relación con eso, los autores analizan que el campo que mejor se adecúe a este esquema será el que mejor sepa de sus procedimientos, esta es la razón por la cual 90% de problemáticas en una institución es debido a sus procedimientos. Por este motivo es de mucha

importante que cada campo se enfoque en el mejoramiento constante y sus gerentes en los clientes.

De manera que hace referencia a la perspectiva conceptual de la variable relaciones interpersonales, Billikopf (2003), sustenta que las relaciones interpersonales en el interior y exterior del ambiente laboral, siempre es un factor trascendente y determinante en una institución, puesto que si bien en sí, no es suficiente para aumentar su rendimiento, bien laboradas pueden colaborar de modo significativo a conseguirla. Sustenta que los jefes son líderes eficientes si no son abusivos y eluden el abuso de la potestad, manifiestan inclinación en los temas de los miembros de la institución con cautela, no posee favoritos, y toma determinaciones, pese a que sean impopulares y complicados. Los que gestionan y orientan la institución tienen que entender la trascendencia de las relaciones interpersonales con el personal, un jefe tiene que ser sencillo de tratar, ser sociable, con buen humor, transmitir justicia con igualdad y sólido en sus determinaciones.

Por su lado, Monjas (2000), conceptuó las relaciones interpersonales como una cuestión básica en la existencia de los seres humanos, funcionando no solamente como un mecanismo para lograr ciertas metas sino un fin en sí mismo. Los hombres por naturaleza son unos seres sociales que requieren asociarse y no pueden estar aislados de otros individuos. Mientras que Barceló (2008) señala que es la serie de competencias que posee los seres humanos de crear comunicación con demás individuos puesto que se encuentran destinados a coexistir, asociarse y compartir sus vivencias con los otros. Cuando se crean vínculos con demás individuos los comportamientos y actitudes propenden a conformar un determinado modo de interactuar que, en considerable parte condiciona el procedimiento de asociación.

En esta interacción dada entre 2 o más seres humanos, Está basada en las relaciones a nivel social, las cuales, van a estar reguladas por diversas leyes también instituciones que se involucran en la interacción a nivel social. A raves de esta relación recíproca, cada ser humano va lograr tener en cuenta al otro ser humano, resaltando que cada uno va reaccionar de acuerdo los diferentes comportamientos. Las personas en el procedimiento de su vida se van a

relacionar con sus progenitores, hijos, amigos, compañeros de trabajo, y cual sea el contexto, así pueden cambiar diferentes puntos de vista y experiencias. Por tal motivo a estas relaciones se denominan Interpersonales (Zaldívar, 2010).

Según Palomino (2008), concluirá aceptando que la persona es un ser social que va a necesitar de manera continua relacionarse con las demás personas, Interno-Interno, Interno-Familia, interno-administrativo, etcétera. En el proceso de interactuar, es indispensable la práctica correcta de un estilo asertivo, la cual posee diferentes características, qué cree, lo que piensa, y también lo que siente sin tener que recurrir a los diversos tipos de agresión. Tratando de culminar que el ser humano debe tener conocimiento de compartir una idea sin atentar contra el marco de respeto.

En cuanto las dimensiones de las relaciones interpersonales, Dubrin (2008), sustenta que los vínculos interpersonales poseen las dimensiones siguientes: comunicación, por medio de la comunicación, los individuos se asocian entre sí, en la cual se comparten las sensaciones y los saberes. Se da entre dos o más individuos en entornos de grupo de modo personal, tratados como individuos y no como cosas. Si bien esta interrelación no es sencilla, por los distintos saberes, apreciaciones, escala de valores, competencias, motivaciones y orígenes socioculturales de sus protagonistas, se tiene que contemplar la particular interpretación del mensaje, el que se encuentra asociado con las apreciaciones y motivaciones de quien los manifiesta y los mismos de los que reciben este mensaje. Entenderlo es bastante trascendente, puesto que esta dimensión es bastante empleada por las organizaciones y compañías.

La segunda dimensión, cooperación, ocasiona conseguir los mejores productos probables y considerables ventajas, en este sentido, se puede indicar con certeza que el apoyo mutuo conforma tanto una ley de la existencia animal como la lucha mutua. Más todavía, como factor de desarrollo, dicho de otra manera, como condición de transformación en general, posiblemente tiene relevancia superior que la lucha mutua, debido a que posibilita la formación de los caracteres y hábitos que garantizan el soporte y la evolución máxima de la especie unido con el confort máximo y disfrute de la existencia para cada persona, y, a la vez, con el mínimo de uso inútil de fuerzas, de energías.

Mientras que la comprensión; tiene que ver con aceptar a los otros como personas, con sus condicionamientos, menesteres personales, facultades, particularidades especiales y fragilidades. Según Castillo (2001), es un valor asociado con la generosidad, incluye también el compartir pertenencias espirituales y materiales, con quienes los requieran, denominado valor comunitario por antonomasia, importante para la coexistencia, en el proceso de eliminar la individualidad con el propósito de considerar los planteamientos de las demás personas, en beneficio de un bien común.

La cuarta dimensión respeto, es de mucha importancia respetar a los demás y asimismo hacerse respetar tomando en consideración las sensaciones y las creencias de las demás personas. El respeto asimismo es un modo de reconocimiento, de consideración y de valoración de los rasgos de las demás personas, teniendo en cuenta factores como el nivel de conocimiento, las experiencias o el valor como individuo (Soto y Montaña, 2014). De igual modo, supone valorar a las demás personas, aceptar su potestad y contemplar su honor. Siempre se acoge a la veracidad, no toleran los embustes y rechaza las calumnias y los engaños. Demanda un trato cortés y afectuoso; teniendo la base de los vínculos humanos en toda relación interpersonal (Zúñiga, 2004).

La quinta dimensión cortesía, posibilita la comprensión con los demás posibilita laborar en juntos por medio de un trato amable y afectuoso consiguiendo óptimos resultados en los vínculos humanos (Romeu, 2015). Aparecieron muchas investigaciones que comprenden la cortesía como el motivo primordial que empuja a los individuos a comportarse lingüísticamente de una manera concreta, ahondando en las razones de esa motivación y procurando brindar un enfoque científico de la utilización de la lengua, en la cual prevalece su vertiente comunitaria e interactiva (Dubrin, 2008).

Por lo que se refiere a la relevancia de las relaciones interpersonales Todos los individuos formamos cuantiosos vínculos durante nuestra existencia, como las que se dan con nuestros progenitores, nuestros descendientes, con amigos o con colegas del ámbito laboral o académico. Por medio de estas, se logra intercambiar modos de sentir y de contemplar la existencia; además se comparte menesteres, afectos e inclinaciones (Solanes, 2008).

En situaciones, nuestros distintos modos de actuar y pensar nos pueden conllevar a asociarnos con inseguridad o a vivir problemas, para valorar a las otras personas, admitir que existen semejanzas entre uno y otro individuo y tratar de entendernos, puede apoyarnos a vencer estos impedimentos. Todos nosotros poseemos la facultad de escoger con quienes nos asociamos, de qué modo y cuándo. Tenemos además la facultad de sacrificarnos para que nuestro vínculo con los demás individuos es lo más probable, teniendo en cuenta la ausencia de la pérdida de nuestro honor. Si se logra el asociamiento con los demás individuos, se va a dar los conocimientos mutuos, ello significa que queremos dar, pero además recibir; oír y ser oídos, entender y ser entendidos.

Haciendo referencia a los valores que fortalecen **las relaciones interpersonales** Alles (2007) indica que es la competencia para sentir y actuar en cualquier circunstancia conforme a los valores éticos y los buenos hábitos y ejercicios profesionales, considerar los regímenes organizacionales, tanto en la existencia privada, aún en modo contrario a supuestas preferencias propias o de la institución a la cual pertenece, debido a que los buenos hábitos y los valores éticos se encuentran por encima de su actuar, y la institución así lo quiere y lo entiende.

Dubrin (2008) indica a los valores no tangibles y abstractos, en consecuencia, no es sencillo alterarlos para contribuir a **optimizar las relaciones interpersonales** en el empleo. Pese a la ausencia de definición, corresponde a un motor relevante que pertenece a la efectividad interpersonal. Explican los patrones que se detallaran a continuación. a) Determinar que valores se utilizarán en asociación a las personas en el empleo. Si continúa la norma denominada oro, se podrá determinar el valor de tratar a las personas como se desea que lo traten a usted. De esta manera no engañará en el proceso de aprovechamiento a nivel individual y habrá ausencia de apuñalamiento por atrás a sus contrincantes. b). Determinar los valores que los orientarán como colaboradores, cuando se piense que se encuentra alejándose de los valores, tiene que manifestarlo al superior con tacto y de modo constructivo. c). Recordar que varios valores se basan al punto de vista, no una aseveración de estar o no en lo correcto. Si se piensa que mediante los valores que son adecuados, y que

todo el que no se encuentre conforme no está en lo correcto, tendrá problemas con frecuencia.

En cuanto a la variable **atención al usuario**, Franco y Eduardo (2012) refieren que la atención a los usuarios tiene que tener una sola finalidad la que brindar un servicio con adecuada actitud y mostrando una idónea disposición a entregar lo mejor de cada uno, para producir sensaciones de satisfacción y agradecimiento. Por tanto, usuarios son aquellos individuos que poseen menesteres, expectativas y necesitan de respuestas beneficiosas a estos. El definir correcta la atención que se otorga a los clientes y su calidad, la cual posee un sinnúmero de aspectos particulares y característicos ya sea un producto o a nivel de servicio la cual repercute en sus habilidades para satisfacer diferentes necesidades e importante mencionar, las variables medibles y precisas, la presencia de diferencias en calidad se manifiestan con las cantidades del producto o servicio. Tener en cuenta que el estar motivado permite adecuarse, en el contexto de la utilización de herramientas en la institución, y hay de por medio la satisfacción del cliente. Importante mencionar, que las personas que son consumidores se encuentran en una posición favorable ya sea para realizar comparación, evaluación y también la elección de un producto o servicio de forma crítica, a través de su calidad, precio y la facilidad de mantener (Pérez, 2005).

Atención de los usuarios de acuerdo con Ariza y Ariza (2016), es el conjunto de acciones que se efectúan para definir una asociación que se llevará a cabo entre los clientes y la organización, antes y luego de haber llevado a cabo la adquisición de productos, con la única finalidad de complacer a nuestros usuarios. De igual modo señala que para que se lleve a cabo este vínculo entre ambos individuos, esta tiene que efectuarse en un entorno llamado Departamento de Atención al Cliente, el que desarrolla las actividades siguientes: recepción y resolución de las peticiones, reclamaciones, quejas del consumidor. –Resolver las repercusiones que se podrían manifestar posteriormente, como son las reparaciones, sustituciones, devoluciones y garantías. -Emplear la data del usuario con el propósito de administrar previsiones para transacciones posteriores.

La atención a los usuarios o clientes posee bastante asociación con la comunicación afectiva, ello significa que los trabajadores de un organismo público o privado tiene que ponerse en el lugar del paciente para saber a través de su perspectiva la problemática, de este modo sabremos sus menesteres y cubriremos sus expectativas con relación a los servicios que esperan (Estrada, 2012). La atención que se proporciona al cliente deberá complicar con los siguientes puntos: poseer una oficina de atención al cliente; respetar las fases del proceso de atención, implementar diversos procesos de para la solucionar quejas, reclamos y aplicar la norma de quejas y reclamos. La atención que se proporciona debe poseer la formalidad a nivel interno, logrando una atención estándar, basándose en normativas, procesos y los reglamentos, lo cual en su conjunto permite proporcionar la parte de reclamos rápidos (López, et al., 2013).

Para la **evaluación de Atención del Usuario**, han sido consideradas las dimensiones mencionadas por Tigani (2012), que en seguida se detallan, Fidelidad, Servicio, Satisfacción y Excelencia de Servicio. En cuanto a la dimensión fidelidad, radica en definir vínculos prolongados y consistentes con el usuario, el que ocasionaría alguna clase de compromiso entre los usuarios y la institución. Agrega además que la primordial razón de la fidelización es conservar al cliente satisfecho. La dimensión servicio, es un deber o acción inmaterial que una persona puede brindar a otra, sin la valoración de propiedad. La dimensión satisfacción, sustenta que la complacencia de los usuarios o pacientes comprende novedosas prelações como son, acceso a la red, prestación de asistencias de modo personalizado, calidad humana y la intervención de los usuarios. Mientras que la dimensión excelencia de servicio, de acuerdo con Tigani (2012) señala, que la excelencia en servicios, es en las ocasiones en que se logra complacer las expectativas de los usuarios.

Los componentes de la **atención a los usuarios** según Tarodo (2014), ordena los componentes de la atención a los usuarios del modo siguiente: Entorno; es el que se encuentra constituido por la totalidad de componentes físicos y accesorios para su puesta y operatividad. El punto de vista que tienen los usuarios o beneficiarios es de mucha importancia si se desea que tenga una impresión adecuada de la compañía y ello solamente es probable si el ambiente

es aceptable. Organización: se encuentra constituida por la totalidad de componentes intangibles o inmateriales que se emplean para servir y complacer al usuario. Empleados; son aquellos individuos que conforman una particular parte de la compañía y al mismo tiempo son bastantes importantes en la asociación con los usuarios. La imagen pública de la compañía va a depender de lo que el usuario tenga del personal de la compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

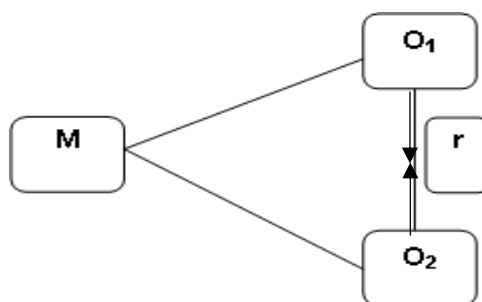
Tipo de investigación

El presente estudio se encuentra basado en un modelo aplicado, posee como premisa un problema que tiene que ser mejorado e intervenido. Comienza con la creación de una descripción total del estado a perfeccionar, luego, es complementando con partes teóricas que sustenten su validez (Cerdeña, 2003).

Con respecto al enfoque del estudio, **es cuantitativo**, a causa de que su contrastación es llevada a cabo por medio de la recolección de información cuantitativa dirigida por definiciones experimentales medibles, que derivan de las definiciones teóricas con las que son creadas la hipótesis del estudio (Hernández et al, 2014).

Diseño de investigación

Con relación a su **diseño es no experimental**, a causa de que se aprecia el evento en el escenario para, luego, estudiarlos sin que alguna variable sea alterada. **El diseño es transversal correlacional simple**; define vínculos entre variables en un periodo definido por el autor; de acuerdo con Hernández, et al. (2014), es detallada la asociación entre 2 o más variables en un momento determinado. A continuación, se muestra el esquema:



Dónde:

M: Muestra (Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021).

O1: Observación de la variable 1: Relaciones interpersonales

O2: Observación de la variable 2: Atención al usuario

r : Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Relaciones interpersonales

Es la agrupación de diversas habilidades que posee el individuo humano para lograr el establecimiento de comunicación con otros individuos ya que se encuentran por naturaleza predispuestos a la convivencia, relación y compartir sus diferentes experiencias con los demás individuos. Al establecerse la relación con diversos individuos el conjunto de actitudes y conductas van a tender a configurar una específica manera de interactuar que, va a permitir la relacionarse con el o los individuos (Barceló, 2008).

Variable 2: Atención al usuario

Es el conjunto de acciones que se efectúa para definir un vínculo entre el consumidor y la organización que proporciona un servicio o producto, antes y luego de haber llevado a cabo la adquisición de productos, con la única finalidad de complacer a nuestros usuarios (Ariza y Ariza, 2016).

Definición operacional

Variable 1: Relaciones interpersonales

La variable se ha operacionalizado mediante las siguiente 5 dimensiones: comunicación, cooperación, comprensión, respeto y cortesía. Se aplicó el cuestionario como un tipo de instrumento, este se encuentra compuesto por treinta ítems.

Variable 2: Atención al usuario

La variable se ha operacionalizado mediante las siguiente 4 dimensiones: fidelidad, servicio, satisfacción y excelencia de servicio. Para medirla, también se tuvo un cuestionario como instrumento, el mismo está compuesto por 28 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es el conglomerado de unidades de las que quiere recopilar datos con relación a los que se va a determinar las conclusiones (Palella y Martins, 2008); en esta

investigación está conformada por 92 colaboradores que trabajan en las distintas áreas de que conforman de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Tabla 1

Distribución de la población de colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Condición	Total
Dirección Regional	8
Dirección de Administración	20
Dirección de Transporte Terrestre	10
Dirección de Planificación y Presupuesto	6
Dirección de Telecomunicaciones	5
Dirección de Caminos	43
total	92

Nota. Base de datos Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Criterios de inclusión

- Colaboradores nombrados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
- Colaboradores bajo modalidad de contrato CAS de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Criterios de exclusión

- Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021, que se reúsan a participar de la encuesta.
- Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021, con impedimentos físicos o cognitivos para participar en la encuesta

Muestra

Es la agrupación de diferentes operaciones las cuales se llevan a cabo para permitir el estudio de la repartición de caracteres específicos en total de un universo poblacional, o también de un colectivo partiendo desde la observación de una determinada parte del universo poblacional considerado (Tamayo, 2006).

Para determinar el tamaño muestral en este estudio, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple y se calculó usando la ecuación siguiente:

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

Dónde:

n_o = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 92

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Reemplazando valores:

$$n_o = \frac{(92)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(92 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_o = 63$$

Luego de emplear la formula, está la constituyen 63 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021 personas; a continuación, se presenta su repartición.

Tabla 2

Distribución de la muestra de colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Condición	Total
Dirección Regional	6
Dirección de Administración	13
Dirección de Transporte Terrestre	7
Dirección de Planificación y Presupuesto	4
Dirección de Telecomunicaciones	3
Dirección de Caminos	30
total	63

Nota. Base de datos Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Muestreo

Se logró su determinación por medio de una formulación de muestreo probabilístico aleatorio simple para una población finita. El muestreo es de tipo

aleatorio simple, el cual elige muestras por medio de métodos que posibilitan que cada probable muestra posea la misma posibilidad de poder ser elegida y también que la totalidad de las unidades del universo poblacional posean la misma probabilidad igual de ser considerada en la muestra (Porrás, 2017).

Unidad de análisis

Colaborador de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta: es la técnica que se lleva a cabo mediante un conjunto de diversos procesos que se encuentran estandarizados de investigación a través de los cuales permitirá recoger y analizar una variedad de datos que pertenece a una muestra de diversas situaciones representativas de un determinado universo poblacional más amplio, y de este se busca la exploración, descripción, predicción y/o explicación de una serie de características (García, 1993). En esta investigación, se empleó la técnica de las encuestas a causa de que posibilitó recolectar la información y los datos proporcionados por los individuos escogidos como parte de la muestra con relación a las variables de investigación.

Instrumentos

El cuestionario: se encuentra constituido por el instrumento encargado de recoger los datos donde aparecen las interrogantes enunciadas de manera sistemáticas y ordenadas, y en la cual se busca conseguir las respuestas a través un procedimiento determinado para el registro simple (López y Fachelli, 2015). En esta investigación fue creado de modo organizado en base a las dimensiones de las variables, las interrogantes que se emplearon en el mismo son cerradas con diversas opciones de respuesta, fueron aplicados a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Este cuestionario relacionado a la **variable 1:** Relaciones interpersonales; se encuentra constituida por 5 dimensiones: comunicación; totalizando el número de treinta ítems.

El cuestionario referido a la **variable 2**: atención al usuario; está compuesta por 4 dimensiones: fidelidad, servicio; totalizando el número de treinta ítems.

Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad y validez se evidencian en de qué modo el instrumento se acopla a las exigencias de la investigación. Siendo estos constructos relativos a la investigación, partiendo de una perspectiva positivista, teniendo como propósito otorgar al instrumento e información recolectada, exactitud y la concisión precisada.

Validez del instrumento

Baechle y Earle (2007), puntualizan tanto la validez como el nivel en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que procura medir; es considerada la particularidad más fundamental de una prueba. Partiendo de 3 especialistas se logró validar el instrumento en el presente estudio. La validación se llevó a cabo en el procedimiento de la investigación en donde es requerida su utilización, con la finalidad de dar aprobación de estos; el criterio de investigadores especialistas posee trascendencia en la cuestión metodológica, permitiendo la disminución de las equivocaciones y brindando la competencia de los instrumentos. El resultado fue beneficioso recomendando su uso.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad va a mostrar hasta qué punto los productos que se logren obtener con la utilización de instrumentos en específico son realmente de utilidad, sólidos y consistentes, entonces, si se recopilara de nuevo, a través de la misma manera y con el mismo instrumento, se van a obtener exactamente los mismos resultados (Martínez y March, 2016). En esta investigación los instrumentos se han sometido a pruebas pilotos por medio de la recolección de la información proporcionada por veinte colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; fue definido a través del coeficiente de Alfa de Cronbach en la aplicación de estadística para ciencias sociales SPSS (V26).

La confiabilidad para el cuestionario de la variable relaciones interpersonales fue de 0,864: siendo este un nivel bueno.

La confiabilidad para el cuestionario de la variable atención al usuario fue de 0,808: siendo este un nivel bueno.

3.5. Procedimientos

Se elaboró la realidad problemática referida a las relaciones interpersonales y atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

La información teórica fue sistematizada: elección de antecedentes, selección de teorías y enfoques conceptuales del tema.

Se diseñó el cuerpo metodológico a emplear; universo poblacional, muestreo, muestra, técnicas e instrumentos para recolectar información, de igual modo su confiabilidad y validez.

Se crearon y emplearon los instrumentos para recolectar los datos a la muestra elegida (colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021).

Se elaboró las bases de datos con la información de las variables y sus dimensiones.

Los datos fueron procesados en la aplicación de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V26).

Las tablas fueron interpretadas y se efectuó la discusión de estas con las teorías y antecedentes elegidos para el estudio.

Se consiguieron las conclusiones finales del tópico en investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Matriz Excel de datos con el contenido procedente de los cuestionarios de las dos variables y de sus dimensiones.

Elaboración de tablas para distribuir las frecuencias de variables y dimensiones.

Estadística inferencial

Para la contratación de las hipótesis de investigaciones tanto generales como específicas, se empleó la aplicación de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24).

Se empleó la Prueba de **Kolmogórov-Smirnov** con un grado de significancia al 5% para el análisis de la normalidad en la distribución de la muestra en sus variables y dimensiones no son distribuidas con normalidad, en consecuencia, para la prueba de correlación se aplicó el Rho De Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Con el menester de cuidar los datos a lo largo del procedimiento del estudio, se tomaron en consideración las cuestiones éticas siguientes:

Consentimiento informado: se garantizó que el participante contribuya en el trabajo por voluntad propia a causa de que el estudio es compatible con sus intereses, valores e inclinaciones.

Selección equitativa de los sujetos: los individuos seleccionados se escogieron por encontrarse asociados al problema en cuestión.

Libre participación: Más que aplicar el cuestionario al participante, involucrando de igual modo los saberes que ya posean con relación al tema de los cuestionarios.

Respeto: cuestión trascendente en todas las investigaciones, en especial con el conjunto participante primordial que son los individuos con discapacidades, se tiene que tratar a cada uno de estos como individuos de totalidad autonomía y protector de integridad.

Retribución y beneficio: se siguieron 2 enunciados, aumentar ventajas reduciendo toda probabilidad de menoscabo y no alterar a los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 3

Niveles de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

NIVELES	RELACIONES INTERPERSONALES	
	f	%
Malas	24	38.1
Regulares	36	57.1
Buenas	3	4.8
TOTAL	63	100

Nota. Base de datos de las relaciones interpersonales

En la tabla 3 se aprecia que el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran regulares las relaciones interpersonales, mientras que el 38.1% las consideran malas y el 4.8% consideran que son buenas. En consecuencia, se identifica que las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Madre de Dios son preponderantemente regulares.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

NIVELES	Comunicación		Cooperación		Comprensión		Respeto		Cortesía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malas	26	41.3	21	33.3	19	30.1	24	38.1	24	38.1
Regulares	32	50.8	40	63.5	40	63.5	39	61.9	36	57.1
Buenas	5	7.9	2	3.2	4	6.4	0	0	3	4.8
TOTAL	63	100	63	100	63	100	63	100	63	100

Nota. Base de datos de las relaciones interpersonales

En la tabla 4 se aprecia que el nivel que prevalece en las dimensiones de la variable relaciones interpersonales es el regular, en los porcentajes siguientes: comunicación con 50.8%, cooperación con 63.5%, comprensión con 63.5%, respeto con 61.9% y cortesía con 57.1%.

Tabla 5

Niveles de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

NIVELES	ATENCIÓN AL USUARIO	
	f	%
Mala	19	30.1
Regular	41	65.1
Buena	3	4.8
TOTAL	63	100

Nota. Base de datos de la atención al usuario

En la tabla 5 se aprecia que el 65.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran como regular la atención al usuario en la Dirección Regional de Transporte y Comunicación de Madre de Dios, mientras que el 30.1% la consideran mala y el 4.8% buena. Por lo tanto, se identifica que la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, presenta un nivel regular.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

NIVELES	Fidelidad		Servicio		Satisfacción		Excelencia de servicio	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	24	38.1	22	34.9	26	41.3	17	27
Regular	36	57.1	39	61.9	37	58.7	42	66.6
Buena	3	4.8	2	3.2	0	0	4	6.4
TOTAL	63	100	63	100	63	100	63	100

Nota. Base de datos de la atención al usuario

En la tabla 6 se aprecia que el nivel que predomina en las dimensiones de la variable atención al usuario es el regular, en los porcentajes siguientes: fidelidad con 57.1%, servicio con 61.9%, satisfacción con 58.7% y excelencia de servicio con 66.6%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov de las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Pruebas No Paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Relaciones interpersonales	63	60,92	17,033	,175	,157	-,175	,175	,000
Atención al usuario	63	50,19	13,664	,141	,141	-,102	,141	,003
Comunicación	63	11,90	3,821	,141	,141	-,106	,141	,003
Cooperación	63	12,05	3,879	,121	,121	-,114	,121	,022
Comprensión	63	12,60	3,867	,157	,157	-,136	,157	,001
Respeto	63	12,00	3,074	,151	,137	-,151	,151	,001
Cortesía	63	12,37	4,116	,157	,157	-,133	,157	,001

Nota. Base de datos de las relaciones interpersonales y la atención al usuario

En la tabla 7 se presenta la prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov para muestras superiores a los 50 ($n > 50$), pudiendo apreciarse que los niveles de significancia de las relaciones interpersonales y la atención al usuario al 5% ($p < 0.05$) quedando en evidencia que manifiestan una conducta no normal, según este resultado, es conveniente la utilización de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para verificar que existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_G: Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Tabla 8

Tabla cruzada de las relaciones interpersonales y atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

RELACIONES INTERPERSONALES		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	19	5	0	24
	%	30,2%	7,9%	0,0%	38,1%
Regulares	N	0	36	0	36
	%	0,0%	57,1%	0,0%	57,1%
Buenas	N	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones

			Relaciones Interpersonales	Atención al usuario
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,922**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63

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

Nota. Base de datos de las relaciones interpersonales y la atención al usuario

En la tabla 8 se observa que el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que las relaciones interpersonales son regulares y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.922 (muy alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre las relaciones

interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación directa y significativa entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Tabla 9

Tabla cruzada de la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

COMUNICACIÓN		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	19	7	0	26
	%	30,2%	11,1%	0,0%	41,3%
Regulares	N	0	32	0	32
	%	0,0%	50,8%	0,0%	50,8%
Buenas	N	0	2	3	5
	%	0,0%	3,2%	4,8%	7,9%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones

			Comunicación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63

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

Nota. Base de datos de las relaciones interpersonales y la atención al usuario

En la tabla 9 se observa que el 50.8% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la comunicación es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.812 (alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre la comunicación y la atención al

usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

H₂: Existe relación directa y significativa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Tabla 10

Tabla cruzada de cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

COOPERACIÓN		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	16	5	0	21
	%	25,4%	7,9%	0,0%	33,3%
Regulares	N	3	36	1	40
	%	4,8%	57,1%	1,6%	63,5%
Buenas	N	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones				
			Cooperación	Atención al usuario
Rho de Spearman	Cooperación	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63

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

Nota. Base de datos de la cooperación y la atención al usuario

En la tabla 10 se aprecia que el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la cooperación es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.868 (alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

H₃: Existe relación directa y significativa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Tabla 11

Tabla cruzada de la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

COMPRENSIÓN		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	17	2	0	19
	%	27,0%	3,2%	0,0%	30,2%
Regulares	N	2	38	0	40
	%	3,2%	60,3%	0,0%	63,5%
Buenas	N	0	1	3	4
	%	0,0%	1,6%	4,8%	6,3%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones

		Comprensión	Atención al usuario
Rho de Spearman		1,000	,681**
	Comprensión		,000
		Sig. (bilateral)	
	N	63	63

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

Nota. Base de datos de la comprensión y atención al usuario

En la tabla 11 se observa que el 60.3% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la comprensión es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.681 (correlación positiva moderada) con grado de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

H₄: Existe relación directa y significativa entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

Tabla 12

Tabla cruzada del respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

RESPETO		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	18	6	0	24
	%	28,6%	9,5%	0,0%	38,1%
Regulares	N	1	35	3	39
	%	1,6%	55,6%	4,8%	61,9%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones				
			Respeto	Atención al usuario
Rho de Spearman	Respeto	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63

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

Nota. Base de datos del respeto y la atención al usuario

En la tabla 12 se observa que el 55.6% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios consideran que el respeto es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.840 (correlación positiva alta), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

H₅: Existe relación directa y significativa entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Tabla 13

Tabla cruzada de la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

CORTESÍA		ATENCIÓN AL USUARIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Malas	N	17	7	0	24
	% I	27,0%	11,1%	0,0%	38,1%
Regulares	N	2	34	0	36
	%	3,2%	54,0%	0,0%	57,1%
Buenas	N	0	0	3	3
	%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total	N	19	41	3	63
	%	30,2%	65,1%	4,8%	100,0%

Correlaciones

			Cortesía	Atención al usuario
Rho de Spearman	Cortesía	Coefficiente de correlación	1,000	,788
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63

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

Nota. Base de datos de la cortesía y la atención al usuario

En la tabla 13 se aprecia que el 54,0% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la cortesía es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.788 (alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que existe relación directa y significativa entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

V. DISCUSIÓN

Las relaciones interpersonales se encuentran denominadas como parte fundamental de la formación de todos los individuos, a causa de que por medio de los vínculos interpersonales los hombres se adecúan e integran a un conjunto social definido; además se tiene que destacar la relevancia de la personalidad, la interrelación y los principios éticos que se involucran para generar relaciones interpersonales satisfactorias y afectuosas que van hacer de considerable importancia para crecimiento social de las personas, tales vínculos colaboran en el desarrollo de la identidad, ocasiona vivir de modo satisfactorio, promoviendo la paz en la familia y en el trabajo; ocasionando claridad, respeto y tolerancia hacia los otros (Martínez y Salas, 2020).

Estas van hacer mención a la esencia del ser humano, debido que se considera pilar de la base para el idóneo actuar durante el establecimiento de contacto con la sociedad; generándose de manera paulatina para favorecer la armonía en la convivencia y al también permitir el fortalecimiento de las uniones que se dan entre las personas. En cuanto al ámbito de trabajo, las relaciones interpersonales juegan un papel que repercute no solamente a nivel personal e individualmente sino además a nivel profesional y colectivo; una buena práctica y fortalecimiento constante, permitirá evitar el rechazo o aislamiento, lo cual repercute en la calidad de vida tanto a escala individual como el ámbito académico y profesional (Escobar, 2019).

Asimismo, estas relaciones a nivel interpersonal, teniendo en cuenta el ámbito de trabajo van a representar y/o cumplir funciones fundamentales para un buen manejo laboral y para posibilitar la consecución de objetivos y finalidades planteados por las instituciones, aportando al nivel de motivación y satisfacción por parte de los empleados. Dentro de estas funciones se encuentran la comunicación e interacción que se da entre los empleados, las cuales deben estar orientadas también a la solución de posibles eventos conflictivos que se suscitan en el proceso de relación, para así permitir su solución (Muñiz, 2014).

Las instituciones deben buscar que su personal se comprometa y asocia de manera sentimental a la misma, ello generará un aumento en el rendimiento y aumentará la complacencia del usuario. Los empleados que pertenecen al sector

público, principalmente aquellos que realizan una atención al usuario deben poseer diversas competencias a nivel actitudinal, teniendo en cuenta que el nivel de conocimiento que se ha adquirido va hacer utilizado para fortalecer un correcto despliegue del conjunto de destrezas, habilidades y también el comportamiento a nivel social para permitir garantizar un alto nivel profesional en el proceso de desempeñar sus funciones con los usuarios. Importante por parte de las personas que cumplen funciones de directivos logren comprender, esta gran necesidad de contratación dirigida a personas que poseen una auténtica personalidad para poder relacionarse con las demás personas. El principal activo estratégico de todas las organizaciones, con las relaciones interpersonales, las cuales son seguidas por el nivel de conocimiento (Jiménez, 2012).

El proceso de debilitar las relaciones interpersonales en un contexto totalmente actual, se puede establecer una relación donde va a primar el interés netamente individual y un alto nivel de desconfianza a nivel social (Bauman, 2007). Teniendo en cuenta el contexto organizacional, lo antes mencionado orienta a la disminuir la cohesión social y el interés colectivo, lo cual se puede ver reflejado en un grupo de personas que no pueden realizar acciones favorables para el cumplimiento de los objetivos, simplemente serian una agrupación de egoístas y con la presencia de miedo al prójimo. Es complicado que los empleados puedan construir o mantener relaciones interpersonales en base a la desconfianza y por lo tanto no podrán experimentar niveles altos de satisfacción a nivel laboral. Es muy importante las relaciones interpersonales, no solo para brindar una idónea atención al cliente o usuario, sino para poder establecer un clima que favorezca el buen desempeño laboral (Muñiz, 2014).

En base a lo anticipadamente acotado, se muestran los productos estadísticos conseguidos en la investigación, los cuales son producto de lo manifestado por los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios; así se tiene que en la tabla 3 se aprecia que el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran regulares las relaciones interpersonales, mientras que el 38.1% las consideran malas y el 4.8% consideran que son buenas. En

consecuencia, se identifica que las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Madre de Dios son preponderantemente regulares. Según los productos hallados, estos podrían ser equiparados con los de Galdos y Mamani (2018), los cuales en su investigación hallaron que en el personal de enfermería con respecto a sus relaciones interpersonales poseen un calificativo desfavorable en porcentaje de 63.2 y también medianamente favorables con un porcentaje de 36.8. Haciendo uso del procedimiento de Chi Cuadrado ($X^2=58.92$) ($P<0.05$) ($P=0.000$), logrando la verificación de la hipótesis. Como conclusiones: estos vínculos interpersonales en el personal de enfermería se han manifestado con un carácter de prevalencia el grado que corresponde a relaciones interpersonales desfavorables

De igual modo, es factible indicar que los productos se respaldan en la teoría de las relaciones humanas, llamada relaciones interpersonales que comprende desde el menester de asociarse con las demás personas. De acuerdo con Abraham Maslow los menesteres humanos básicos, se encuentran ordenados en una jerarquía, de acuerdo con su orden de fuerza o relevancia. Según lo mencionado anteriormente se sostiene con respecto a las relaciones interpersonales conforman un rol fundamental que permite ascender y lograr el éxito en nuestras vidas debido a que contribuyen a la formación holística de los seres humanos, es por ello que en el área de interrelación de día a día se asocia con un sinfín de individuos, con sus propias vivencias, saberes y formas de vida diaria que incide de cierto modo en sus relaciones interpersonales.

De igual modo, en la tabla 4 se observa que el nivel que predomina en las dimensiones de la variable relaciones interpersonales es el regular, en los porcentajes siguientes: comunicación con 50.8%, cooperación con 63.5%, comprensión con 63.5%, respeto con 61.9% y cortesía con 57.1%. En este contexto, los productos encontrados pueden ser cotejados de los hallados por Rojas (2019), el cual en su investigación encontró que la apreciación que manifestaron los empleados con relación a la apreciación que tiene el personal con relación a cómo se encuentran que sus relaciones interpersonales poseen un porcentaje de 6.1 desfavorables y un porcentaje de 93.9 medianamente favorables. Po ello, la Propuesta del Programa de relaciones interpersonales con

el fin optimizar el clima institucional de los trabajadores administrativos fue validada por criterio de especialistas con resultado beneficioso.

Entre tanto, en la tabla 5 se observa que el 65.1% de los individuos que colaboran a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran como regular la atención a los usuarios en la Dirección Regional de Transporte y Comunicación de Madre de Dios, mientras que el 30.1% la consideran mala y el 4.8% buena. Por lo tanto, se reconoce que la atención a los usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, presenta un nivel regular. Los resultados encontrados guardan relación a los que Lim encontró en su estudio en el año 2019, en el que registró un porcentaje de 54.4 en el nivel medio en la variable sistema administrativo y un porcentaje de 84.4 en el nivel alto en la variable atención a los usuarios, en la cual se aprobó la hipótesis de estudio y la hipótesis nula es rechazada, reflejándose que la red administrativa tiene una incidencia con relación a la atención a los usuarios en el Municipio Provincial de Huaraz.

Es importante agregar a los productos previamente presentados la base de la Teoría de la calidad total de Deming, la misma que sostiene que el total de las particularidades de los procedimientos y asistencias tienen que fundamentarse en los menesteres del usuario, de manera que se persigue predecir las problemáticas para poder precaver que sucedan (Carro y Gonzáles, 2015). En relación con eso, los autores analizan que el campo que mejor se adecúe a este esquema será el que mejor sepa de sus procedimientos, esta es la razón por la cual 90% de problemáticas en una institución es debido a sus procedimientos. Por este motivo es de mucha importante que cada campo se enfoque en el mejoramiento constante y sus gerentes en los usuarios.

En tanto que, en la tabla 6, el nivel que se encuentra prevaleciendo en las dimensiones de la variable atención al usuario es el regular, en los porcentajes siguientes: fidelidad con 57.1%, servicio con 61.9%, satisfacción con 58.7% y excelencia de servicio con 66.6%. Con relación a eso se puede agregar los productos encontrados por Brito (2018), en los cuales si bien no registra cifras porcentuales, llega a concluir que es de precisar que al valorar la atención por parte de la Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y la Seguridad

Vial perteneciente al Cantón Bolívar, ha permitido la identificación de la ausencia de distintos instrumentos con el propósito de realización de una revisión vehicular de tipo técnico, adicional a la limitación de la infraestructura que sirve para brindar un servicio a los usuarios y sumado a ello una conectividad de internet no rápida.

Para la hipótesis general, en la tabla 8, se halla que el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que las relaciones interpersonales son regulares y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.922$ (muy alto grado de correlación y positiva), con un grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que hay asociación significativa y directa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Los productos de la hipótesis se parecen a los encontrados en la investigación de Juantá (2018), en donde el investigador concluye luego de haber llevado a cabo un pre-test, una participación por medio de talleres y un post-test que las relaciones interpersonales influyen en la atención a los usuarios en el Centro de Atención Permanente de la Ciudad de Quetzaltenango; luego de la participación, las relaciones interpersonales consiguieron un porcentaje de 96.16, generó un incremento la atención a los usuarios de 63.89. Lo que, refleja que buenas relaciones interpersonales, optimiza la atención a los usuarios.

Los resultados antes mostrados, pueden a su vez tomar como sustento lo expresado en la teoría de las Necesidades Interpersonales, la misma que sugiere que los integrantes de un conjunto no se incorporan sino partiendo del instante en que ciertos menesteres básicos son satisfechos por el conjunto. Esos menesteres, de acuerdo con Schütz, son primordiales debido a que cualquier persona que se reúne, en un conjunto cualquiera, las vive, aunque en niveles diferentes. Por otra parte, esos menesteres son interpersonales en el sentido de que solamente en conjunto y por medio del conjunto pueden ser satisfechos de manera adecuada (Fritzen, 2003).

Sobre la primera hipótesis específica, se tiene que en la tabla 9, el 50.8% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de

Madre de Dios, consideran que la comunicación es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.812$ (alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que hay asociación significativa y directa entre la comunicación y la atención a los usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Estos resultados permiten compararse con los resultados del estudio de Naumovski, Dana, Pesakovic y Fidanoski (2017), quienes en su estudio si bien no aportan datos estadísticos, llegan a concluir que para la supervivencia y el desarrollo de las instituciones pueden buscar en la comunicación de sus empleados, particularmente en el nexo de comunicación con sus usuarios. Es decir, las organizaciones están sufriendo gravemente cuando la comunicación interpersonal es ineficaz. Por tanto, los errores que provocan una falta de comunicación interpersonal, o una comunicación irregular, contribuyen a incrementar los costos de comunicación, expresados en dinero, tiempo y calidad, lo que afecta directamente al componente de desempeño. Una comunicación e intercambio de información interpersonal eficaz eliminará todas las dudas entre los ciudadanos, beneficiarios de los servicios públicos, algo que siempre está presente cuando hay falta de información.

En relación con la segunda hipótesis específica, en la tabla 10, el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la cooperación es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.868$ (alto grado de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se verifica que hay asociación significativa y directa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Resultados equiparables con los hallados por Bejarano (2019), quien en su investigación termina concluyendo que se ha logrado indicar la ausencia de correlación de grado significativo en el vínculo que se realizó entre las relaciones interpersonales y el desempeño a nivel laboral, en la realización de un correcto análisis más meticuloso en lo que respecta sus elementos se logra obtener una relación de tipo moderada. Teniendo en cuenta el proceso de comprar entre las relaciones interpersonales

de tipo afectivo y en lo que respecta el desempeño laboral, con la presencia de variables sociodemográficas no se ha logrado mostrar relación de un grado significativo.

Mientras que para la tercera hipótesis específica, se tiene que en la tabla 11, el 60.3% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la comprensión es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.681$ (correlación positiva moderada) con grado de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se verifica que hay asociación significativa y directa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Los productos conseguidos en esta hipótesis se pueden asociar perfectamente con los del estudio Jiménez y Pérez (2018), en el mismo que lograron evidenciar de una existencia de correctas relaciones interpersonales, las cuales se pronuncian en los adecuados lazos de amistad, al proporcionar mutua ayuda y muy importante la realización de trabajo en equipo; hay evidencia que poseen una cultura totalmente organizada; registro de correctos canales y procesos de comunicación, en esta se logra identificar que hay una transmisión eficiente y clara; los individuos manifiestan que se encuentran motivados e inspirados por sus encargados; y de manera posterior, se han hecho el reporte de la estabilidad a nivel laboral.

Para la cuarta hipótesis específica, se tiene que en la tabla 12 se observa que el 55.6% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios consideran que el respeto es regular y la atención al usuario es regular; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.840$ (correlación positiva alta), con un grado de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se verifica la existencia de asociación significativa y directa entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Estos productos se pueden complementar con los de la investigación de Escobar (2019), el cual finaliza indicando que uno de los factores primordiales que fomentan a la inadecuada atención en la asistencia a los usuarios es la carencia de

capacitación de los trabajadores administrativos de lo constituyen. Consecuentemente, en el interior de la organización se consiguió comprobar que hay un defectuoso entorno laboral, generando problemas para la realización efectiva de las acciones asignadas. También hay una disminución de compromiso y el cumplimiento de los deberes designados, teniendo esto como una causa de ausencia de conformismo de los ciudadanos.

Mientras que para la quinta dimensión específica, se observa en la tabla 13 que el 54,0% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, consideran que la cortesía es regular y la atención al usuario es regular; teniendo un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.788$ (alto nivel de correlación y positiva), con grado de significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p < 0.01$), se logra comprobar la existencia de asociación significativa y directa entre la cortesía y la atención a los usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021. Los productos previamente hallados pueden ser comparados de modo válido con los que halló Hoyos (2019), puesto que en su investigación concluye que, el componente estadístico de RHO SPEARMAN es de 0.792 ello significa que si coexiste una correlación positiva alta. De acuerdo con la escala de valores. En esta parte se destaca la relevancia de promover y aportar en una mejoría constante de asistencias internas que la institución o compañía otorga, debido a que de este modo seguirán siendo competitivos, escogidos por sus clientes, e incrementando su imagen como institución. Se logró establecer un plan administración de calidad destinada a los colaboradores, con el fin de optimizar la atención de los usuarios en el organismo público Gerencia Regional de Salud.

Finalmente, se debe señalar que siendo el centro laboral un espacio de convivencia entre un grupo de individuos, que no solo comparten objetivos y metas, sino además cultura, experiencias y emociones, durante gran parte de la vida laboral; es por ello que como parte de la convivencia se suelen desencadenar fricciones, producto de la rutina y convivencia diaria. Ello trae consigo un entorno de incomodidad y tensión entre los involucrados directos y las personas que se encuentran alrededor del conflicto. Eso hace que en el mundo laboral sean muy relevantes las relaciones interpersonales, pues si estas

no se desarrollan adecuadamente en forma cordial, la productividad y eficiencia del centro laboral se verá mermada.

Lo importante de establecer correctas relaciones interpersonales en los organismos del ámbito público, se va a convertir en un factor de contribución y determinación de la calidad de la atención, teniendo en cuenta que una práctica idónea de relaciones interpersonales por parte de los empleados, repercute en el establecimiento de un clima organizacional favorable que va a permitir un mejor desempeño por parte de los empleados. Ofrecer Calidad se basa en generar y proporcionar al usuario una experiencia cómoda, debe sentir bienestar luego de recibir una correcta atención por parte de los empleados, ya que estos van a estar en la capacidad de considerar el balance de los beneficios y pérdidas esperadas que serán acompañadas del procedimiento de atención y sus partes de la misma. La presente investigación muestra que para que exista una eficiente atención a los usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021, es necesario mejorar los vínculos interpersonales de los trabajadores de la organización, teniendo como base que para conseguir el cumplimiento de las metas de una organización va a depender de un idóneo ambiente interno que se vive en esta, teniendo en cuenta que la interacción con los usuarios y compañeros de labores es fundamental en este tipo de servicios.

VI. CONCLUSIONES

1. Las relaciones interpersonales están en un nivel regular de acuerdo con el 57.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
2. La atención al usuario se encuentra en un nivel regular de acuerdo con el 65.1% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
3. Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.922$ (muy alto grado de correlación y positiva), ($p < 0.01$).
4. Existe relación directa y significativa entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.812$ (alto grado de correlación y positiva), ($p < 0.01$).
5. Existe relación directa y significativa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.868$ (alto grado de correlación y positiva), ($p < 0.01$).
6. Existe relación directa y significativa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.681$ (correlación positiva moderada) ($p < 0.01$).
7. Existe relación directa y significativa entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021, con un $Rho = 0.840$ (correlación positiva alta), ($p < 0.01$).
8. Existe relación directa y significativa entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; con un $Rho = 0.788$ (alto grado de correlación y positiva), ($p < 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Jefe de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, establecer programas a través de capacitaciones para perfeccionar las relaciones interpersonales de su personal, a fin de hacerlos conscientes de su importancia en la mejora de la atención al usuario, dado que hay presencia de una relación positiva y fuerte entre las variables del estudio mencionado.
2. A los funcionarios de la Dirección Regional contar con un plan que permita el fortalecimiento de las actitudes y las conductas que se encuentran involucradas a las relaciones interpersonales en los empleados, enfocándose en la mejoraría del nivel de comunicación a nivel organizacional para permitir un labor profesional efectivo.
3. A los funcionarios de la Dirección Regional coordinar con el área de Recursos Humanos, para establecer los requisitos del personal a contratar, el mismos que debe contar con las cualidades personales y capacidades técnicas que demanda la gerencia, enfatizando para su selección no solo en conocimientos teóricos sino también en habilidades blandas.
4. A los funcionarios de la Dirección de Administración implementar mecanismos de evaluación continua a los colaboradores en cada uno de los procesos, que permitan evaluar de forma permanente la atención brindada al usuario, haciendo los ajustes y correcciones respectivos de modo que se consiga la satisfacción del mismo con la calidad ofrecida por la Dirección.
5. A los funcionarios de la Dirección de Telecomunicaciones, generar un programa de comunicación interna que permita establecer mejoras en las relaciones interpersonales, evitando y reduciendo conflictos entre los trabajadores, creando para ello actividades que permitan una mayor participación y socialización de los mismos y su identificación con la institución.
6. A los funcionarios de la Dirección Regional fomentar una activa participación del usuario, a través de una sugerencia, recomendación u otra observación con respecto a la atención que ha recibido; para de esta forma evaluar el trabajo y

atención que brindan los colaboradores, y poder mejorar aquellas áreas en las que se encuentren mayores falencias.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Ediciones Granica S. A.
- Ariza, F. y Ariza, J. (2016). *Información y atención al cliente*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Baechle, T. y Earle, R. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico*. 2da. Edición. Editorial Médica panamericana, pp. 277-278.
- Barceló, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. Editorial Desclée de Brauer S.A.
- Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. Fondo de Cultura Económica.
- Bejarano, M. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol. 22 - N.º 2 - 2019, pp. 313 – 328. DOI: <https://doi.org/10.15381/rinv.p.v22i2.17431>
- Berger, P. y Luckmann, T. (2008). *La Construcción social de la realidad*. Editorial Amorrortu
- Brito, M. (2018). *Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección Municipal De Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Del Cantón Bolívar*. [Tesis de Maestría], Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.
- Billikopf, G. (2003). *Las Relaciones Interpersonales. Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. (G. Billikopf, Recopilador).
- Castillo, E. (2001). *Valores emergentes y educación social*. Universidad de Granada.

- Cerda, G. (2003). *Cómo elaborar proyectos: Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos*. 4. Ed. Cooperativa Editorial Magisterio. 122.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2015). *Administración de las operaciones. Actividades para el aprendizaje*. Universidad nacional de Mar del Plata.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas Comportamiento humano en el trabajo (Novena ed.)*. Editorial Pearson Educación. 1 era ed. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Franco, A. y Eduardo, D. (2012). *Pincelazos del Servicio al cliente un estilo de vida*. Politécnico Grancolombiano.
- Fritzen, S. (2003). *Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias*. Editorial Lumen. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-relaciones-humanasinterpersonales/9789507243103/914817>.
- Escobar, D. (2019). *Estudio del servicio de atención al usuario y sus relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco De Natabuela*. [Tesis de Maestría], Universidad Técnica del Norte.
- Estrada, W. (2012). *Servicio y atención al cliente*. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Flores, E. García, M. Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es.
- Galdos, A. y Mamani, L. (2018). *Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital Iii Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017*. [Tesis de Maestría], Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- García, M. (1993). *La encuesta*. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Alianza Universidad Textos, p. 141-70.
- Hernández, R. Baptista, P. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* 6ª Edición, Editorial Mc Graw-Hill.
- Hoyos, R. (2019). *Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018*. [Tesis de Administración], Universidad Cesar Vallejo.
- Instituto Nacional de Estadísticas y geografía (2018). Estadísticas A Propósito De... Día De La Administración Pública. Comunicado de Prensa Núm. 274/18. Disponible en https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2018/publica2018_Nal.pdf
- Jiménez, B. (2012). *El factor humano: Cómo triunfar y ser feliz en el trabajo*. Editorial Almuzara, S.L. Disponible en <http://www.sintetia.com/las-relaciones-humanas-activo-estrategico-para-la-empresa-del-siglo-XXI>
- Juantá, R. (2018). *Relaciones interpersonales y atención al usuario*. [Tesis de Maestría en Psicología Industrial], Universidad Rafael Landívar.
- Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Prentice Hall.
- Martínez, M. y March, T. (2016). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, Edición No 20, Año 10. octubre 2015– marzo.
- Martínez y Salas (2020). *Relaciones interpersonales y engagement del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco, Sede Larapa – 2020*. Universidad Andina del Cusco.
- Monjas, I. (2000). *La timidez en la infancia y en la adolescencia*. Pirámide.

- Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Moreno y Pérez (2018). En el artículo: Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. a. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio, 13-33.
- Muñiz, S. (2014). *Relaciones interpersonales en la calidad laboral del personal administrativo del Hospital del Niño Francisco de Ycaza Bustamante, de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Naumovski, V., Dana, L., Pesakovic, G. y Fidanoski, F. (2017). En su artículo: Porque la comunicación interpersonal. Qué es importante en la administración pública? *Współczesne Problemy Ekonomiczne*. N. 1(14). DOI: 10.18276 / wpe.2017.14-04 datos otrzymania 27.12.2016
- Lim, Y. (2019). *Influencia del Sistema Administrativo en la Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2019*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo.
- Lopez, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- López, G., Pérez, F. y Pérez, H. (2013). *Comunicación y atención al cliente: grado superior*. McGraw-Hill. Disponible en <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=169&docID=10721426&tm=1482289038859>
- Maristany J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Ed. Pearson Educación.
- Monjes, M. (2000). Las habilidades sociales en el currículo. Ministerio de educación, cultura y deporte. Disponible en https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/habilidades_sociales_curriculo_mec.pdf
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). FEDUPEL.
- Palomino (2008). *Relaciones interpersonales*. Universidad de Cartagena. Disponible <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/10432>.

- Pérez, L. (2005). *Mejoramiento del servicio al cliente e implementación de controles de calidad para una empresa de ventas, decoraciones y servicios*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Porras, A. (2017). *Tipos de muestreo*. Centro de Investigación en Geografía y Geomática "Ing. Jorge L. Tamayo", A.C.
- Rojas, A. (2019). *Programa de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del personal administrativo de la sede UGEL Jaén. 2018*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública], Universidad César Vallejo.
- Romeu, V. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Revista especializada en periodismo y comunicación*. 1(48) 188-198.
- Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao – 2017*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo.
- Soto, M., y Montañó, P. (2014). *El Método Cuadro de Valores*. Bloomington: Palibrio LLC.
- Solanes, A. (2008). Relaciones interpersonales. *Apuntes de Psicología* 26(1) 35-49
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). Editorial Mc Graw Hill.
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editorial RA-MA.
- Tigani, D. (2012). Excelencia en Servicio (Primera ed.). *Latín American Quality Institute*.
- Zaldivar, D. (2010). *Relaciones interpersonales*. Universidad de San Buenaventura Medellín Facultad de Psicología. Disponible en http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf.

Zúñiga, Y. (2004). *Ética y corrupción en la administración de justicia*. [Tesis de derecho] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Relaciones interpersonales	Es el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación (Barceló, 2008).	La variable se ha operacionalizado mediante las siguientes dimensiones: comunicación, cooperación, comprensión, respeto y cortesía. Se aplicó un cuestionario como instrumento, el cual está compuesto por 30 ítems.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad ▪ Ambiente grato ▪ Facilidad de comunicación ▪ Actitud ▪ Claridad 	Likert de tipo intervalo Buenas Regulares Malas
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato cordial ▪ Paciencia ▪ Amabilidad ▪ Experiencia ▪ Confianza ▪ Colaboración 	
			Comprensión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Afecto ▪ Credibilidad ▪ Profesionalismo ▪ Oportunidad ▪ Integralidad 	
			Respeto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control ▪ Valoración ▪ Estimación ▪ Recursos ▪ Orientación ▪ Integración 	

Cortesía

- Metas
 - Planificar
 - Indicadores
 - Trato
 - Cero errores
 - Inclusión
-

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Atención al usuario	Es el conjunto de acciones que se desarrolla para establecer la relación entre la empresa y sus clientes, antes y después de haber realizado la compra de un producto, con el único fin de satisfacer a nuestros clientes (Ariza y Ariza, 2016).	La variable se ha operacionalizado mediante las siguientes 4 dimensiones: fidelidad, servicio, satisfacción y excelencia de servicio. Para medirla, también tuvo de instrumento aplico, un cuestionario compuesto por 28 ítems.	Fidelidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal comunicativo. ▪ Personal rápido ▪ Personal Colaborador ▪ Personal informado ▪ Elementos tangibles ▪ Apariencia del personal 	Likert de tipo intervalo Buena Regular Mala
			Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamiento. ▪ Instalaciones. ▪ Cordialidad ▪ Accesibilidad ▪ Cumplimiento de promesas ▪ Ausencia de errores 	
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza en los empleados. ▪ Orientación a los clientes ▪ Comportamiento cortés ▪ Personal informado ▪ Satisfacción ▪ Claridad 	
			Excelencia de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención individualizada. ▪ Horario. ▪ Capacidad de respuesta ▪ Intereses del cliente. ▪ Necesidades del cliente ▪ Expectativas 	

Anexo 2

Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>Específicos</p> <p>O₁: Identificar los niveles de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₂: Identificar los niveles de la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₃: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₄: Determinar la relación que existe entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₅: Determinar la relación que existe entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₆: Determinar la relación que existe entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>O₇: Determinar la relación que existe entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>Específicas</p> <p>H₁: Existe relación directa y significativa entre la comunicación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>H₂: Existe relación directa y significativa entre la cooperación y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>H₃: Existe relación directa y significativa entre la comprensión y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>H₄: Existe relación directa y significativa entre el respeto y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>H₅: Existe relación directa y significativa entre la cortesía y la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental Transeccional Correlacional simple</p> <p>Población:</p> <p>Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.</p> <p>Muestra:</p> <p>63 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021</p> <p>Muestreo:</p> <p>Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario para medir las relaciones interpersonales.</p> <p>Cuestionario para medir la atención al usuario</p>

Anexo 3

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO RELACIONES INTERPERSONALES

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir las relaciones interpersonales
Autor y año: Valdivieso Roque, Daniel Martin (2021)	ORIGINAL: Elaborado por el autor ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
Usuarios:	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual (vía presencial y WhatsApp) Con duración de 20 minutos
Validez:	La validación fue de contenido, validada por tres expertos, que tienen el grado de maestría, siendo: - Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles - Dr. Godofredo González González - Mg. Jonathan Cirilo Portillo Vela Hechas las observaciones pertinentes a los ítems, concluyeron con una valoración aprobatoria.
Confiabilidad:	En este estudio los instrumentos se sometieron a una prueba piloto a través de la recopilación de los datos proporcionados por 20 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; se determinó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa de estadística para ciencias sociales SPSS (V26). La confiabilidad para el cuestionario de la variable relaciones interpersonales fue de 0,864: siendo este un nivel bueno.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO ATENCIÓN AL USUARIO

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario aplicado para medir la atención al usuario
Autor y año: Valdivieso Roque, Daniel Martin (2021)	ORIGINAL: Elaborado por el autor ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
Usuarios:	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual (vía presencial y WhatsApp) Con duración de 20 minutos
Validez:	La validación fue de contenido, validada por tres expertos, que tienen el grado de maestría, siendo: - Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles - Dr. Godofredo González González - Mg. Jonathan Cirilo Portillo Vela Hechas las observaciones pertinentes a los ítems, concluyeron con una valoración aprobatoria.
Confiabilidad:	En este estudio los instrumentos se sometieron a una prueba piloto a través de la recopilación de los datos proporcionados por 20 colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; se determinó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach en el programa de estadística para ciencias sociales SPSS (V26). La confiabilidad para el cuestionario de la variable atención al usuario fue de 0,808: siendo este un nivel bueno

Anexo 4

Cuestionario de las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Edad.....

Sexo.....

Estimado participante (a):

A continuación, te presentamos un cuestionario que nos permitirá recoger información sobre las relaciones interpersonales y atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; por lo que se te solicita marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **5**
- ✓ **Casi siempre** **4**
- ✓ **A veces** **3**
- ✓ **Casi nunca** **2**
- ✓ **Nunca** **1**

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			NUNCA	CASI	A VECES	CASI	SIEMPRE
Comunicación	1	¿Existe buena comunicación entre sus compañeros y su persona?					
	2	¿Percibe un buen ambiente laboral entre el personal de la institución?					
	3	¿Le es fácil comunicar sus dudas y sugerencias al personal de la institución?					
	4	¿Sus compañeros se esfuerzan por brindar una atención eficaz a los usuarios?					
	5	¿Según su criterio los colaboradores de la institución se esfuerzan por brindar una atención de calidad al usuario?					
	6	¿Tiene facilidad para disipar las dudas de los usuarios?					
Cooperación	7	¿Considera que el respeto es una herramienta importante para brindar atención al usuario?					

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			NUNCA	CASI	A VECES	CASI	SIEMPRE
	8	¿considera que tiene paciencia?					
	9	¿El trato del personal con los usuarios es amable y respetuoso?					
	10	¿Se siente aceptado en su grupo laboral?					
	11	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar atención de calidad al usuario?					
	12	¿Los Compañeros con quienes trabaja, se muestran amables con su usted?					
Comprensión	13	¿Tiene buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo?					
	14	¿Conversa constantemente de manera positiva con sus compañeros de trabajo?					
	15	¿Se cumplen los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo?					
	16	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?					
	17	¿La institución tiene buena relación con el personal?					
	18	¿La institución se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones?					
Respeto	19	¿La influencia institucional ha afectado positivamente su desempeño laboral?					
	20	¿Centra su interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabaja?					
	21	¿Considera que las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución?					
	22	¿El personal respeta el trabajo que realizo en la institución?					
	23	¿Puede mantener una buena estima con algunas personas de su entorno laboral?					
	24	¿Las relaciones interpersonales de su grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales?					
Cortesía	25	¿El valor de practica de respeto, en su sitio laboral es fundamental para la convivencia pacífica con sus compañeros de trabajo?					

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			NUNCA	CASI	A VECES	CASI	SIEMPRE
	26	¿Practicas el valor de respeto Ud. hacia su persona y los demás?					
	27	¿Te sientes respetado por tus compañeros y respetas opiniones los demás?					
	28	¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?					
	29	¿La información que le suministran es rigurosa, suficiente y útil?					
	30	¿Colaboras y actúas con libertad de hablar y socializarte con los compañeros de pabellón en las reuniones?					

!!!Muchas gracias por tu colaboración!!!

Cuestionario de atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

Edad.....

Sexo.....

Estimado participante (a):

A continuación, te presentamos un cuestionario que nos permitirá recoger información sobre las relaciones interpersonales y atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021; por lo que se te solicita marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** **5**
- ✓ **Casi siempre** **4**
- ✓ **A veces** **3**
- ✓ **Casi nunca** **2**
- ✓ **Nunca** **1**

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Fidelidad	1	¿Sus compañeros se comunican de forma clara con los usuarios?					
	2	¿Existe disposición por parte de sus compañeros para brindar buena atención a los usuarios?					
	3	¿Sus compañeros se esfuerza para que exista celeridad en los tramites de los usuarios?					
	4	¿El personal informa correctamente los requerimientos a los usuarios?					
	5	¿Cómo colaborador de la institución usted cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios?					
	6	¿Es pulcra la apariencia del personal?					

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Servicio	7	¿Se muestra limpias las instalaciones del lugar?					
	8	¿Está equipado el lugar para brindar confort al usuario?					
	9	¿Existe cordialidad en los requerimientos solicitados por el usuario?					
	10	¿Es accesible los servicios que le ofrecen a los usuarios?					
	11	¿Son cumplidos a cabalidad los requerimientos de los usuarios?					
	12	¿Existen constantes errores al momento de realizar los trámites de los usuarios?					
Satisfacción	13	¿Los usuarios confían en los requerimientos del personal que le atiende?					
	14	¿Cómo institución se orienta en sus requerimientos a los usuarios?					
	15	¿Percibe un comportamiento cortés por parte del personal hacia el usuario?					
	16	¿Considera que el personal está bien informado para brindarle respuesta a las inquietudes de los usuarios?					
	17	¿los usuarios sienten satisfacción por el trato recibido?					
	18	¿Existe claridad en la información que se le suministra a los usuarios?					
Excelencia de servicio	19	¿Les ofrecen una buena atención individualizada a los usuarios?					
	20	¿Está de acuerdo con el horario de atención de la institución?					
	21	¿Considera eficiente la capacidad de respuesta de parte del personal de la institución a los usuarios?					
	22	¿La institución protege los intereses de los usuarios?					
	23	¿Se cubren los requerimientos de forma integral de los usuarios?					
	24	¿Se cumplen las expectativas en la atención recibida por parte de los usuarios?					

¡¡¡Muchas gracias por tu colaboración!!!

Anexo 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable relaciones interpersonales

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
COMUNICACIÓN			
1	¿Existe buena comunicación entre sus compañeros y su persona?	,519	,869
2	¿Percibe un buen ambiente laboral entre el personal de la institución?	,669	,845
3	¿Le es fácil comunicar sus dudas y sugerencias al personal de la institución?	,601	,856
4	¿Sus compañeros se esfuerzan por brindar una atención eficaz a los usuarios?	,716	,838
5	¿Según su criterio los colaboradores de la institución se esfuerzan por brindar una atención de calidad al usuario?	,731	,834
6	¿Tiene facilidad para disipar las dudas de los usuarios?	,779	,826
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,868$ La fiabilidad se considera como BUENO			
COOPERACIÓN			
7	¿Considera que el respeto es una herramienta importante para brindar atención al usuario?	,638	,866
8	¿considera que tiene paciencia?	,810	,839
9	¿El trato del personal con los usuarios es amable y respetuoso?	,597	,873
10	¿Se siente aceptado en su grupo laboral?	,693	,857
11	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar atención de calidad al usuario?	,712	,855
12	¿Los Compañeros con quienes trabaja, se muestran amables con su usted?	,685	,858
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,879$ La fiabilidad se considera como BUENO			
COMPRENSIÓN			
13	¿Tiene buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo?	,721	,827
14	¿Conversa constantemente de manera positiva con sus compañeros de trabajo?	,528	,861
15	¿Se cumplen los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo?	,707	,830
16	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?	,675	,836
17	¿La institución tiene buena relación con el personal?	,597	,851

18	¿La institución se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones?	,721	,827
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,863$ La fiabilidad se considera como BUENO			
RESPECTO			
19	¿La influencia institucional ha afectado positivamente su desempeño laboral?	,592	,780
20	¿Centra su interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabaja?	,605	,776
21	¿Considera que las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución?	,562	,787
22	¿El personal respeta el trabajo que realizo en la institución?	,515	,796
23	¿Puede mantener una buena estima con algunas personas de su entorno laboral?	,506	,797
24	¿Las relaciones interpersonales de su grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales?	,705	,762
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,813$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CORTESÍA			
25	¿El valor de practica de respeto, en su sitio laboral es fundamental para la convivencia pacífica con sus compañeros de trabajo?	,823	,865
26	¿Practicas el valor de respeto Ud. hacia su persona y los demás?	,716	,882
27	¿Te sientes respetado por tus compañeros y respetas opiniones los demás?	,726	,881
28	¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?	,760	,877
29	¿La información que le suministran es rigurosa, suficiente y útil?	,720	,882
30	¿Colaboras y actúas con libertad de hablar y socializarte con los compañeros de pabellón en las reuniones?	,631	,897
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,899$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable atención al usuario

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
FIDELIDAD			
1	¿Sus compañeros se comunican de forma clara con los usuarios?	,728	,767
2	¿Existe disposición por parte de sus compañeros para brindar buena atención a los usuarios?	,445	,827
3	¿Sus compañeros se esfuerza para que exista celeridad en los tramites de los usuarios?	,666	,782
4	¿El personal informa correctamente los requerimientos a los usuarios?	,613	,792
5	¿Cómo colaborador de la institución usted cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios?	,627	,789
6	¿Es pulcra la apariencia del personal?	,497	,818
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,824$ La fiabilidad se considera como BUENO			
SERVICIO			
7	¿Se muestra limpias las instalaciones del lugar?	,695	,817
8	¿Está equipado el lugar para brindar confort al usuario?	,585	,839
9	¿Existe cordialidad en los requerimientos solicitados por el usuario?	,623	,833
10	¿Es accesible los servicios que le ofrecen a los usuarios?	,577	,839
11	¿Son cumplidos a cabalidad los requerimientos de los usuarios?	,651	,825
12	¿Existen constantes errores al momento de realizar los trámites de los usuarios?	,719	,812
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,852$ La fiabilidad se considera como BUENO			
SATISFACCIÓN			
13	¿Los usuarios confían en los requerimientos del personal que le atiende?	,750	,670
14	¿Cómo institución se orienta en sus requerimientos a los usuarios?	,497	,736
15	¿Percibe un comportamiento cortés por parte del personal hacia el usuario?	,423	,749
16	¿Considera que el personal está bien informado para brindarle respuesta a las inquietudes de los usuarios?	,408	,754
17	¿los usuarios sienten satisfacción por el trato recibido?	,577	,710
18	¿Existe claridad en la información que se le suministra a los usuarios?	,435	,745
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,763$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
EXCELENCIA DE SERVICIO			
19	¿Les ofrecen una buena atención individualizada a los usuarios?	,572	,757

20	¿Está de acuerdo con el horario de atención de la institución?	,302	,810
21	¿Considera eficiente la capacidad de respuesta de parte del personal de la institución a los usuarios?	,451	,784
22	¿La institución protege los intereses de los usuarios?	,718	,720
23	¿Se cubren los requerimientos de forma integral de los usuarios?	,683	,728
24	¿Se cumplen las expectativas en la atención recibida por parte de los usuarios?	,558	,759
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,794$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

Anexo 6

Validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
RELACIONES INTERPERSONALES	COMUNICACIÓN	Efectividad	¿Existe buena comunicación entre sus compañeros y su persona?	X						X		X		X		X		
		Ambiente grato	¿Percibe un buen ambiente laboral entre el personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Facilidad de comunicación	¿Le es fácil comunicar sus dudas y sugerencias al personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Actitud	¿Sus compañeros se esfuerzan por brindar una atención eficaz a los usuarios?	X						X		X		X		X		
		Claridad	¿Según su criterio los colaboradores de la institución se esfuerzan por brindar una atención de calidad al usuario?	X						X		X		X		X		

	COOPERACIÓN	Trato cordial	¿Tiene facilidad para disipar las dudas de los usuarios?	X					X		X		X		X		
		Paciencia	¿Considera que el respeto es una herramienta importante para brindar atención al usuario?	X					X		X		X		X		
		Amabilidad	¿considera que tiene paciencia?	X					X		X		X		X		
		Experiencia	¿El trato del personal con los usuarios es amable y respetuoso?	X					X		X		X		X		
		Confianza	¿Se siente aceptado en su grupo laboral?	X					X		X		X		X		
	COMPRESIÓN	Respeto	¿Tiene buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Afecto	¿Conversa constantemente de manera positiva con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Credibilidad	¿Se cumplen los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Profesionalismo	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?	X					X		X		x		X		
		Oportunidad	¿La institución tiene buena relación con el personal?	X					X		X		x		x		
	RESPECTO	Control	¿La influencia institucional ha afectado positivamente su desempeño laboral?	X					X		X		x		x		
		Valoración	¿Centra su interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabaja?	X					X		X		x		x		
		Estimación	¿Considera que las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución?	X					X		X		x		x		
		Recursos	¿El personal respeta el trabajo que realizo en la institución?	X					X		X		x		x		
		Orientación	¿Puede mantener una buena estima con algunas personas de su entorno laboral?	X					X		X		x		x		

	CORTESÍA	Metas	¿El valor de practica de respeto, en su sitio laboral es fundamental para la convivencia pacífica con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		X		
		Planificar	¿Practicas el valor de respeto Ud. hacia su persona y los demás?	X					X		X		X		
		Indicadores	¿Te sientes respetado por tus compañeros y respetas opiniones los demás?	X					X		X		X		
		Trato	¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?	X					X		X		X		
		Cero errores	¿La información que le suministran es rigurosa, suficiente y útil?	X					X		X		x		X



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir las relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento	Medir las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	JONATHAN CIRILO PORTILLO VELA	DNI N°	44834326
Título Profesional	Abogado	Celular	942264326
Dirección Domiciliaria	CAL. CALCUCHIMAC MZ. H LOTE 3 DEPARTAMENTO 201 URB. LOS LAURELES		
Grado Académico	Maestro en Docencia Universitaria		
Firma		Lugar y Fecha	28/06/2021

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Atención al usuario	Fidelidad	Personal comunicativo.	¿Sus compañeros se comunican de forma clara con los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal rápido	¿Existe disposición por parte de sus compañeros para brindar buena atención a los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal Colaborador	¿Sus compañeros se esfuerza para que exista celeridad en los tramites de los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal informado	¿El personal informa correctamente los requerimientos a los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Elementos tangibles	¿Cómo colaborador de la institución usted cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Apariencia del personal	¿Es pulcra la apariencia del personal?	X					X		X		X		X			

	Servicio	Equipamiento.	¿Se muestra limpias las instalaciones del lugar?	X						X		x		x		x		
		Instalaciones.	¿Está equipado el lugar para brindar confort al usuario?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Existe cordialidad en los requerimientos solicitados por el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Es accesible los servicios que le ofrecen a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿Son cumplidos a cabalidad los requerimientos de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existen constantes errores al momento de realizar los trámites de los usuarios?	X							X		x		x		x	
	Satisfacción	Equipamiento.	¿Los usuarios confían en los requerimientos del personal que le atiende?	X							X		x		x		x	
		Instalaciones.	¿Cómo institución se orienta en sus requerimientos a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Percibe un comportamiento cortés por parte del personal hacia el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Considera que el personal está bien informado para brindarle respuesta a las inquietudes de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿los usuarios sienten satisfacción por el trato recibido?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existe claridad en la información que se le suministra a los usuarios?	X							X		x		x		x	
Excelencia de servicio	Confianza en los empleados.	¿Les ofrecen una buena atención individualizada a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Orientación a los clientes	¿Está de acuerdo con el horario de atención de la institución?	X							X		x		x		x		
	Comportamiento cortés	¿Considera eficiente la capacidad de respuesta de parte del personal de la institución a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Personal informado	¿La institución protege los intereses de los usuarios?	X							X		x		x		x		

		Satisfacción	¿Se cubren los requerimientos de forma integral de los usuarios?	X					X		x		x		x		
		Claridad	¿Se cumplen las expectativas en la atención recibida por parte de los usuarios?	X					X		x		x		x		



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la atención al usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	JONATHAN CIRILO PORTILLO VELA	DNI N°	44834326
Título Profesional	Abogado	Celular	942264326
Dirección Domiciliaria	CAL. CALCUCHIMAC MZ. H LOTE 3 DEPARTAMENTO 201 URB. LOS LAURELES		
Grado Académico	Maestro en Docencia Universitaria		
Firma		Lugar y Fecha	28/06/2021


Validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				CRITERIOS DE EVALUACIÓN					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
RELACIONES INTERPERSONALES	COMUNICACIÓN	Efectividad	¿Existe buena comunicación entre sus compañeros y su persona?	X						X		X		X		X		
		Ambiente grato	¿Percibe un buen ambiente laboral entre el personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Facilidad de comunicación	¿Le es fácil comunicar sus dudas y sugerencias al personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Actitud	¿Sus compañeros se esfuerzan por brindar una atención eficaz a los usuarios?	X						X		X		X		X		
		Claridad	¿Según su criterio los colaboradores de la institución se esfuerzan por brindar una atención de calidad al usuario?	X						X		X		X		X		
COOPERACIÓN		Trato cordial	¿Tiene facilidad para disipar las dudas de los usuarios?	X						X		X		X		X		

		Paciencia	¿Considera que el respeto es una herramienta importante para brindar atención al usuario?	X					X		X		X				
		Amabilidad	¿considera que tiene paciencia?	X					X		X		X		X		
		Experiencia	¿El trato del personal con los usuarios es amable y respetuoso?	X					X		X		X		X		
		Confianza	¿Se siente aceptado en su grupo laboral?	X					X		X		X		X		
	COMPRESIÓN	Respeto	¿Tiene buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Afecto	¿Conversa constantemente de manera positiva con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Credibilidad	¿Se cumplen los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Profesionalismo	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?	X					X		X		x		X		
		Oportunidad	¿La institución tiene buena relación con el personal?	X					X		X		x		x		
	RESPECTO	Control	¿La influencia institucional ha afectado positivamente su desempeño laboral?	X					X		X		x		x		
		Valoración	¿Centra su interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabaja?	X					X		X		x		x		
		Estimación	¿Considera que las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución?	X					X		X		x		x		
		Recursos	¿El personal respeta el trabajo que realizo en la institución?	X					X		X		x		x		
		Orientación	¿Puede mantener una buena estima con algunas personas de su entorno laboral?	X					X		X		x		x		
COR TESI A	Metas	¿El valor de practica de respeto, en su sitio laboral es fundamental para la convivencia pacífica con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		X		X			

	Planificar	¿Practicas el valor de respeto Ud. hacia su persona y los demás?	X					X		X		X		X		
	Indicadores	¿Te sientes respetado por tus compañeros y respetas opiniones los demás?	X					X		X		X		X		
	Trato	¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?	X					X		X		X		X		
	Cero errores	¿La información que le suministran es rigurosa, suficiente y útil?	X					X		X		x		X		



Dionicio Godofredo González González

DNI: 17889722

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir las relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento	Medir las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	LICENCIADO EN ANTROPOLOGIA SOCIAL	Celular	961713718
Dirección Domiciliaria	CALLE SAN ANDRES NRO. 233 DPTO. 301 URB. SAN ANDRES – TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma	 <hr/> Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	28/06/2021

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Atención al usuario	Fidelidad	Personal comunicativo.	¿Sus compañeros se comunican de forma clara con los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal rápido	¿Existe disposición por parte de sus compañeros para brindar buena atención a los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal Colaborador	¿Sus compañeros se esfuerza para que exista celeridad en los tramites de los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Personal informado	¿El personal informa correctamente los requerimientos a los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Elementos tangibles	¿Cómo colaborador de la institución usted cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios?	X					X		x		x		x			
		Apariencia del personal	¿Es pulcra la apariencia del personal?	X					X		X		X		X			

	Servicio	Equipamiento.	¿Se muestra limpias las instalaciones del lugar?	X						X		x		x		x		
		Instalaciones.	¿Está equipado el lugar para brindar confort al usuario?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Existe cordialidad en los requerimientos solicitados por el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Es accesible los servicios que le ofrecen a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿Son cumplidos a cabalidad los requerimientos de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existen constantes errores al momento de realizar los trámites de los usuarios?	X							X		x		x		x	
	Satisfacción	Equipamiento.	¿Los usuarios confían en los requerimientos del personal que le atiende?	X							X		x		x		x	
		Instalaciones.	¿Cómo institución se orienta en sus requerimientos a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Percibe un comportamiento cortés por parte del personal hacia el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Considera que el personal está bien informado para brindarle respuesta a las inquietudes de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿los usuarios sienten satisfacción por el trato recibido?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existe claridad en la información que se le suministra a los usuarios?	X							X		x		x		x	
Excelencia de servicio	Confianza en los empleados.	¿Les ofrecen una buena atención individualizada a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Orientación a los clientes	¿Está de acuerdo con el horario de atención de la institución?	X							X		x		x		x		
	Comportamiento cortés	¿Considera eficiente la capacidad de respuesta de parte del personal de la institución a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Personal informado	¿La institución protege los intereses de los usuarios?	X							X		x		x		x		

		Satisfacción	¿Se cubren los requerimientos de forma integral de los usuarios?	X					X		x		x		x		
		Claridad	¿Se cumplen las expectativas en la atención recibida por parte de los usuarios?	X					X		x		x		x		




Dionicio Godofredo González González

DNI: 17889722

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la atención al usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	LICENCIADO EN ANTROPOLOGIA SOCIAL	Celular	961713718
Dirección Domiciliaria	CALLE SAN ANDRES NRO. 233 DPTO. 301 URB. SAN ANDRES – TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma	 <hr/> Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	28/06/2021

Validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				CRITERIOS DE EVALUACIÓN					RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
RELACIONES INTERPERSONALES	COMUNICACIÓN	Efectividad	¿Existe buena comunicación entre sus compañeros y su persona?	X						X		X		X		X		
		Ambiente grato	¿Percibe un buen ambiente laboral entre el personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Facilidad de comunicación	¿Le es fácil comunicar sus dudas y sugerencias al personal de la institución?	X						X		X		X		X		
		Actitud	¿Sus compañeros se esfuerzan por brindar una atención eficaz a los usuarios?	X						X		X		X		X		
		Claridad	¿Según su criterio los colaboradores de la institución se esfuerzan por brindar una atención de calidad al usuario?	X						X		X		X		X		
COOPERACIÓN		Trato cordial	¿Tiene facilidad para disipar las dudas de los usuarios?	X						X		X		X				

		Paciencia	¿Considera que el respeto es una herramienta importante para brindar atención al usuario?	X					X		X		X				
		Amabilidad	¿considera que tiene paciencia?	X					X		X		X		X		
		Experiencia	¿El trato del personal con los usuarios es amable y respetuoso?	X					X		X		X		X		
		Confianza	¿Se siente aceptado en su grupo laboral?	X					X		X		X		X		
	COMPRESIÓN	Respeto	¿Tiene buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Afecto	¿Conversa constantemente de manera positiva con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Credibilidad	¿Se cumplen los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo?	X					X		X		x		X		
		Profesionalismo	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?	X					X		X		x		X		
		Oportunidad	¿La institución tiene buena relación con el personal?	X					X		X		x		x		
	RESPECTO	Control	¿La influencia institucional ha afectado positivamente su desempeño laboral?	X					X		X		x		x		
		Valoración	¿Centra su interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabaja?	X					X		X		x		x		
		Estimación	¿Considera que las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución?	X					X		X		x		x		
		Recursos	¿El personal respeta el trabajo que realizo en la institución?	X					X		X		x		x		
		Orientación	¿Puede mantener una buena estima con algunas personas de su entorno laboral?	X					X		X		x		x		
COR TESI A	Metas	¿El valor de practica de respeto, en su sitio laboral es fundamental para la convivencia pacífica con sus compañeros de trabajo?	X					X		X		X		X			

	Planificar	¿Practicas el valor de respeto Ud. hacia su persona y los demás?	X					X		X		X		X		
	Indicadores	¿Te sientes respetado por tus compañeros y respetas opiniones los demás?	X					X		X		X		X		
	Trato	¿Le proporcionan ayuda cuando lo necesita?	X					X		X		X		X		
	Cero errores	¿La información que le suministran es rigurosa, suficiente y útil?	X					X		X		x		X		



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir las relaciones interpersonales		
Objetivo del Instrumento	Medir las relaciones interpersonales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 URB. PRIMAVERA – TRUJILLO – TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y Fecha	15/06/2021

TÍTULO DE LA TESIS: Relaciones interpersonales en relación a la atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Atención al usuario	Fidelidad	Personal comunicativo.	¿Sus compañeros se comunican de forma clara con los usuarios?	X					X		X		X		X			
		Personal rápido	¿Existe disposición por parte de sus compañeros para brindar buena atención a los usuarios?	X					X		X		X		X			
		Personal Colaborador	¿Sus compañeros se esfuerza para que exista celeridad en los tramites de los usuarios?	X					X		X		X		X			
		Personal informado	¿El personal informa correctamente los requerimientos a los usuarios?	X					X		X		X		X			
		Elementos tangibles	¿Cómo colaborador de la institución usted cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios?	X					X		X		X		X			
		Apariencia del personal	¿Es pulcra la apariencia del personal?	X					X		X		X		X			

	Servicio	Equipamiento.	¿Se muestra limpias las instalaciones del lugar?	X						X		x		x		x		
		Instalaciones.	¿Está equipado el lugar para brindar confort al usuario?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Existe cordialidad en los requerimientos solicitados por el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Es accesible los servicios que le ofrecen a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿Son cumplidos a cabalidad los requerimientos de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existen constantes errores al momento de realizar los trámites de los usuarios?	X							X		x		x		x	
	Satisfacción	Equipamiento.	¿Los usuarios confían en los requerimientos del personal que le atiende?	X							X		x		x		x	
		Instalaciones.	¿Cómo institución se orienta en sus requerimientos a los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cordialidad	¿Percibe un comportamiento cortés por parte del personal hacia el usuario?	X							X		x		x		x	
		Accesibilidad	¿Considera que el personal está bien informado para brindarle respuesta a las inquietudes de los usuarios?	X							X		x		x		x	
		Cumplimiento de promesas	¿los usuarios sienten satisfacción por el trato recibido?	X							X		x		x		x	
		Ausencia de errores	¿Existe claridad en la información que se le suministra a los usuarios?	X							X		x		x		x	
Excelencia de servicio	Confianza en los empleados.	¿Les ofrecen una buena atención individualizada a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Orientación a los clientes	¿Está de acuerdo con el horario de atención de la institución?	X							X		x		x		x		
	Comportamiento cortés	¿Considera eficiente la capacidad de respuesta de parte del personal de la institución a los usuarios?	X							X		x		x		x		
	Personal informado	¿La institución protege los intereses de los usuarios?	X							X		x		x		x		

		Satisfacción	¿Se cubren los requerimientos de forma integral de los usuarios?	X						X		x		x		x		
		Claridad	¿Se cumplen las expectativas en la atención recibida por parte de los usuarios?	X						X		x		x		x		



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la atención al usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir atención al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, 2021.		
Nombre y Apellido del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 URB. PRIMAVERA – TRUJILLO – TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y Fecha	15/06/2021

Anexo 7

Base de datos de la variable relaciones interpersonales

MUE STRA	RELACIONES INTERPERSONALES																												TO TA L	NIVEL												
	COMUNICACIÓN								COOPERACIÓN								COMPRESIÓN								RESPETO								CORTESÍA									
	1	2	3	4	5	6	S T	NIVEL	7	8	9	1 0	1 1	1 2	S T	NIVEL	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	S T	NIVEL	1 9	2 0	2 1	2 2			2 3	2 4	S T	NIVEL	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	S T	NIVEL
1	1	3	2	2	2	2	1 2	REGU LARES	3	2	2	3	3	2	1 5	REGU LARES	2	3	1	3	2	2	1 3	REGU LARES	3	3	3	2	2	2	1 5	REGU LARES	2	2	1	2	3	3	1 3	REGU LARES	68	REGU LARES
2	3	2	3	2	1	2	1 3	REGU LARES	1	2	3	2	3	3	1 4	REGU LARES	2	3	3	2	2	3	1 5	REGU LARES	2	1	3	2	3	2	1 3	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1 5	REGU LARES	70	REGU LARES
3	2	1	2	1	1	1	8	MALA S	2	1	2	1	1	1	8	MALA S	2	1	2	2	3	2	1 2	REGU LARES	1	2	2	1	2	1	9	MALA S	1	1	1	1	2	2	8	MALA S	45	MALA
4	1	2	2	2	1	2	1 0	MALA S	1	1	1	1	1	1	6	MALA S	2	1	1	1	2	1	8	MALA S	2	1	1	1	1	1	7	MALA S	2	1	2	2	1	1	9	MALA S	40	MALA
5	3	1	3	2	3	3	1 5	REGU LARES	3	2	3	3	2	2	1 5	REGU LARES	3	2	2	2	2	1	1 2	REGU LARES	2	3	1	2	3	3	1 4	REGU LARES	2	3	3	2	2	3	1 5	REGU LARES	71	REGU LARES
6	3	2	4	2	3	2	1 6	REGU LARES	3	3	3	3	2	4	1 8	REGU LARES	2	3	2	1	2	3	1 3	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1 5	REGU LARES	3	2	3	2	2	3	1 5	REGU LARES	77	REGU LARES
7	3	3	2	2	2	2	1 4	REGU LARES	2	2	3	1	3	2	1 3	REGU LARES	1	2	1	2	1	2	9	MALA S	2	3	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	64	REGU LARES
8	1	2	1	2	2	1	9	MALA S	1	1	1	1	1	2	7	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	2	1	2	2	1	9	MALA S	2	2	2	2	2	2	1 2	REGU LARES	45	MALA
9	2	1	1	1	1	1	7	MALA S	1	2	2	3	1	2	1 1	REGU LARES	1	1	1	1	1	2	7	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	1	2	1	1	2	8	MALA S	41	MALA
10	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	1	1	2	1	2	8	MALA S	3	2	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	1	2	2	1	2	2	1 0	MALA S	1	2	1	1	2	1	8	MALA S	48	MALA
11	3	2	2	1	2	2	1 2	REGU LARES	3	3	2	2	2	2	1 4	REGU LARES	3	2	3	2	3	3	1 6	REGU LARES	1	3	2	2	2	2	1 2	REGU LARES	3	2	2	2	2	3	1 4	REGU LARES	68	REGU LARES
12	3	4	3	4	4	4	2 2	BUEN AS	3	4	3	4	5	4	2 3	BUEN AS	4	3	4	4	3	4	2 2	BUEN AS	4	3	4	3	3	3	2 0	REGU LARES	4	4	4	3	4	5	2 4	BUEN AS	11 1	BUEN AS
13	2	3	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	3	2	1	2	2	2	1 2	REGU LARES	3	2	2	2	3	2	1 4	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	68	REGU LARES
14	3	4	3	5	3	3	2 1	BUEN AS	2	2	4	2	3	3	1 6	REGU LARES	2	2	2	2	2	3	1 3	REGU LARES	2	3	2	3	3	2	1 5	REGU LARES	3	2	3	3	4	2	1 7	REGU LARES	82	REGU LARES
15	1	2	2	1	1	1	8	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	2	1	2	2	1	9	MALA S	2	2	1	3	1	1	1 0	MALA S	1	2	1	1	1	1	7	MALA S	42	MALA
16	2	1	1	2	1	1	8	MALA S	1	2	1	2	1	1	8	MALA S	1	2	1	1	1	1	7	MALA S	2	2	1	1	2	1	9	MALA S	2	1	1	1	1	1	7	MALA S	39	MALA
17	2	2	3	2	2	3	1 4	REGU LARES	2	2	1	2	2	3	1 2	REGU LARES	2	2	3	2	3	3	1 5	REGU LARES	2	3	3	2	2	2	1 4	REGU LARES	2	2	3	2	3	1	1 3	REGU LARES	68	REGU LARES
18	3	2	2	3	1	2	1 3	REGU LARES	2	3	2	2	3	1	1 3	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	3	2	2	2	1	2	1 2	REGU LARES	3	3	2	3	3	2	1 6	REGU LARES	68	REGU LARES
19	2	2	3	3	2	1	1 3	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1 5	REGU LARES	3	2	1	2	2	2	1 2	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1 4	REGU LARES	3	3	2	3	2	2	1 5	REGU LARES	69	REGU LARES
20	2	1	2	1	1	2	9	MALA S	1	1	1	1	2	1	7	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	1	1	2	1	2	8	MALA S	1	2	1	1	1	2	8	MALA S	40	MALA
21	2	1	2	1	2	1	9	MALA S	2	2	1	2	1	1	9	MALA S	3	2	2	2	2	2	1 3	REGU LARES	2	2	1	2	1	1	9	MALA S	1	1	1	1	1	2	7	MALA S	47	MALA
22	2	3	2	2	2	2	1 3	REGU LARES	2	1	3	2	3	2	1 3	REGU LARES	2	3	3	2	3	2	1 5	REGU LARES	3	3	2	3	2	2	1 5	REGU LARES	2	3	3	3	2	3	1 6	REGU LARES	72	REGU LARES
23	1	1	1	2	2	1	8	MALA S	3	2	3	2	2	2	1 4	REGU LARES	3	1	2	2	2	3	1 3	REGU LARES	2	3	2	3	2	1	1 3	REGU LARES	2	2	3	3	3	3	1 6	REGU LARES	64	REGU LARES

24	4	4	3	4	3	3	2	1	BUEN AS	4	3	3	3	4	3	2	0	REGU LARES	3	4	4	4	4	5	2	4	BUEN AS	3	4	3	2	3	3	1	8	REGU LARES	3	4	3	4	4	3	2	1	BUEN AS	10	4	BUEN AS	
25	3	1	2	3	2	2	1	3	REGU LARES	2	2	2	1	2	3	1	2	REGU LARES	2	3	3	2	3	2	1	5	REGU LARES	2	2	3	2	3	2	1	4	REGU LARES	3	2	2	2	3	2	1	4	REGU LARES	68	REGU LARES		
26	3	3	2	2	2	2	1	4	REGU LARES	3	2	3	3	2	2	1	5	REGU LARES	4	4	3	3	4	4	2	2	BUEN AS	2	1	3	1	2	2	1	1	REGU LARES	1	2	2	1	2	2	1	0	MALA S	72	REGU LARES		
27	2	2	1	2	2	3	1	2	REGU LARES	2	3	1	2	2	2	1	2	REGU LARES	3	2	2	2	1	2	1	2	REGU LARES	2	1	2	2	3	3	1	3	REGU LARES	2	2	2	2	3	3	1	4	REGU LARES	63	REGU LARES		
28	2	1	1	1	2	1	8		MALA S	1	2	1	2	2	1	9		MALA S	2	1	1	2	1	1	8		MALA S	2	1	1	2	1	1	8		MALA S	1	2	1	2	1	1	8		MALA S	41	MALA		
29	2	1	1	2	1	1	8		MALA S	1	2	1	1	1	1	7		MALA S	2	2	2	1	2	1	1	0		MALA S	2	1	2	2	1	2	1	0		MALA S	2	1	1	1	1	1	7		MALA S	42	MALA
30	2	2	2	2	2	1	1	1	REGU LARES	3	2	2	3	1	2	1	3	REGU LARES	2	2	3	2	2	3	1	4	REGU LARES	2	2	3	2	2	3	1	4	REGU LARES	3	2	1	3	2	2	1	3	REGU LARES	65	REGU LARES		
31	2	2	3	2	2	2	1	3	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	2	3	3	2	3	2	1	5	REGU LARES	2	1	2	1	1	2	9		MALA S	2	2	2	3	2	2	1	3	REGU LARES	64	REGU LARES		
32	3	2	3	2	3	2	1	5	REGU LARES	1	3	2	3	2	2	1	3	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	3	2	2	2	1	2	1	2	REGU LARES	2	2	1	2	3	2	1	2	REGU LARES	66	REGU LARES		
33	1	2	2	1	1	1	8		MALA S	2	1	1	1	1	1	7		MALA S	1	2	1	2	1	1	8		MALA S	2	1	1	1	1	2	8		MALA S	2	1	1	1	1	2	8		MALA S	39	MALA		
34	2	1	2	1	2	2	1	0		MALA S	1	2	2	2	2	1	1	REGU LARES	1	1	1	2	1	1	7		MALA S	2	2	2	3	2	2	1	3	REGU LARES	1	1	1	1	1	1	6		MALA S	47	MALA		
35	2	2	2	2	1	2	1	1	REGU LARES	3	2	2	1	2	2	1	2	REGU LARES	3	2	2	3	2	3	1	5	REGU LARES	2	2	2	2	3	2	1	3	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	65	REGU LARES		
36	1	2	2	1	2	1	9		MALA S	1	2	1	1	1	1	7		MALA S	1	2	1	2	1	1	8		MALA S	2	1	2	1	1	1	8		MALA S	1	2	1	1	2	1	8		MALA S	40	MALA		
37	1	1	1	1	2	1	7		MALA S	2	1	1	2	1	2	9		MALA S	2	2	3	2	2	2	1	3	REGU LARES	1	1	1	1	2	1	7		MALA S	2	1	2	1	2	2	1	0	MALA S	46	MALA		
38	2	2	2	3	2	2	1	3	REGU LARES	2	2	3	2	2	2	1	3	REGU LARES	2	2	2	2	3	2	1	3	REGU LARES	1	3	2	2	2	3	1	3	REGU LARES	2	3	2	4	2	2	1	5	REGU LARES	67	REGU LARES		
39	2	3	1	2	1	2	1	1	REGU LARES	2	1	2	2	2	3	1	2	REGU LARES	2	2	3	2	3	2	1	4	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	2	2	2	3	3	2	1	4	REGU LARES	65	REGU LARES		
40	2	2	2	2	3	3	1	4	REGU LARES	2	3	3	2	3	2	1	5	REGU LARES	3	3	4	3	2	3	1	8	REGU LARES	2	3	2	2	3	1	1	3	REGU LARES	2	2	2	1	1	2	1	0	MALA S	70	REGU LARES		
41	1	3	2	2	2	2	1	2	REGU LARES	3	2	2	3	3	2	1	5	REGU LARES	2	3	1	3	2	2	1	3	REGU LARES	3	3	3	2	2	2	1	5	REGU LARES	2	2	1	2	3	3	1	3	REGU LARES	68	REGU LARES		
42	3	2	3	2	1	2	1	3	REGU LARES	1	2	3	2	3	3	1	4	REGU LARES	2	3	3	2	2	3	1	5	REGU LARES	2	1	3	2	3	2	1	3	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1	5	REGU LARES	70	REGU LARES		
43	2	1	2	1	1	1	8		MALA S	2	1	2	1	1	1	8		MALA S	2	1	2	2	3	2	1	2	REGU LARES	1	2	2	1	2	1	9		MALA S	1	1	1	1	2	2	8		MALA S	45	MALA		
44	1	2	2	2	1	2	1	0		MALA S	1	1	1	1	1	1	6		MALA S	2	1	1	1	2	1	8		MALA S	2	1	1	1	1	1	7		MALA S	2	1	2	2	1	1	9		MALA S	40	MALA	
45	3	1	3	2	3	3	1	5	REGU LARES	3	2	3	3	2	2	1	5	REGU LARES	3	2	2	2	2	1	2	REGU LARES	2	3	1	2	3	3	1	4	REGU LARES	2	3	3	2	2	3	1	5	REGU LARES	71	REGU LARES			
46	3	2	4	2	3	2	1	6	REGU LARES	3	3	3	3	2	4	1	8	REGU LARES	2	3	2	1	2	3	1	3	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1	5	REGU LARES	3	2	3	2	2	3	1	5	REGU LARES	77	REGU LARES		
47	3	3	2	2	2	2	1	4	REGU LARES	2	2	3	1	3	2	1	3	REGU LARES	1	2	1	2	1	2	9		MALA S	2	3	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	64	REGU LARES		
48	1	2	1	2	2	1	9		MALA S	1	1	1	1	1	2	7		MALA S	1	1	2	1	2	1	8		MALA S	1	2	1	2	2	1	9		MALA S	2	2	2	2	2	2	1	2	REGU LARES	45	MALA		
49	2	1	1	1	1	1	7		MALA S	1	2	2	3	1	2	1	1	REGU LARES	1	1	1	1	1	2	7		MALA S	1	1	2	1	2	1	8		MALA S	1	1	2	1	1	2	8		MALA S	41	MALA		
50	1	1	2	1	2	1	8		MALA S	1	1	1	2	1	2	8		MALA S	3	2	2	3	2	2	1	4	REGU LARES	1	2	2	1	2	2	1	0	MALA S	1	2	1	1	2	1	8		MALA S	48	MALA		
51	3	2	2	1	2	2	1	2	REGU LARES	3	3	2	2	2	2	1	4	REGU LARES	3	2	3	2	3	3	1	6	REGU LARES	1	3	2	2	2	2	1	2	REGU LARES	3	2	2	2	2	3	1	4	REGU LARES	68	REGU LARES		

52	3	4	3	4	4	4	2	BUEN AS	3	4	3	4	5	4	2	BUEN AS	4	3	4	4	3	4	2	BUEN AS	4	3	4	3	3	3	2	REGU LARES	4	4	4	3	4	5	2	BUEN AS	11	BUEN AS
53	2	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	3	2	1	2	2	2	1	REGU LARES	3	2	2	2	3	2	1	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	68	REGU LARES
54	3	4	3	5	3	3	2	BUEN AS	2	2	4	2	3	3	1	REGU LARES	2	2	2	2	2	3	1	REGU LARES	2	3	2	3	3	2	1	REGU LARES	3	2	3	3	4	2	1	REGU LARES	82	REGU LARES
55	1	2	2	1	1	1	8	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	2	1	2	2	1	9	MALA S	2	2	1	3	1	1	1	MALA S	1	2	1	1	1	1	7	MALA S	42	MALA S
56	2	1	1	2	1	1	8	MALA S	1	2	1	2	1	1	8	MALA S	1	2	1	1	1	1	7	MALA S	2	2	1	1	2	1	9	MALA S	2	1	1	1	1	1	7	MALA S	39	MALA S
57	2	2	3	2	2	3	1	REGU LARES	2	2	1	2	2	3	1	REGU LARES	2	2	3	2	3	3	1	REGU LARES	2	3	3	2	2	2	1	REGU LARES	2	2	3	2	3	1	1	REGU LARES	68	REGU LARES
58	3	2	2	3	1	2	1	REGU LARES	2	3	2	2	3	1	1	REGU LARES	2	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	3	2	2	2	1	2	1	REGU LARES	3	3	2	3	3	2	1	REGU LARES	68	REGU LARES
59	2	2	3	3	2	1	1	REGU LARES	3	3	2	2	3	2	1	REGU LARES	3	2	1	2	2	2	1	REGU LARES	3	2	2	3	2	2	1	REGU LARES	3	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	69	REGU LARES
60	2	1	2	1	1	2	9	MALA S	1	1	1	1	2	1	7	MALA S	1	1	2	1	2	1	8	MALA S	1	1	1	2	1	2	8	MALA S	1	2	1	1	1	2	8	MALA S	40	MALA S
61	2	1	2	1	2	1	9	MALA S	2	2	1	2	1	1	9	MALA S	3	2	2	2	2	2	1	REGU LARES	2	2	1	2	1	1	9	MALA S	1	1	1	1	1	2	7	MALA S	47	MALA S
62	2	3	2	2	2	2	1	REGU LARES	2	1	3	2	3	2	1	REGU LARES	2	3	3	2	3	2	1	REGU LARES	3	3	2	3	2	2	1	REGU LARES	2	3	3	3	2	3	1	REGU LARES	72	REGU LARES
63	1	1	1	2	2	1	8	MALA S	3	2	3	2	2	2	1	REGU LARES	3	1	2	2	2	3	1	REGU LARES	2	3	2	3	2	1	1	REGU LARES	2	2	3	3	3	3	1	REGU LARES	64	REGU LARES

Base de datos de la variable atención al usuario

MUESTRA	ATENCIÓN AL USUARIO																												TOTAL	NIVEL				
	FIDELIDAD								SERVICIO								SATISFACCIÓN								EXCELENCIA DE SERVICIO									
	1	2	3	4	5	6	ST	NIVEL	7	8	9	10	11	12	ST	NIVEL	13	14	15	16	17	18	ST	NIVEL	19	20	21	22			23	24	ST	NIVEL
1	3	2	2	2	2	2	13	REGULAR	2	2	3	2	3	3	15	REGULAR	3	3	2	2	2	2	14	REGULAR	2	3	1	3	3	3	15	REGULAR	57	REGULAR
2	1	2	1	2	3	3	12	REGULAR	3	3	4	2	3	2	17	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	REGULAR	2	1	3	2	2	3	13	REGULAR	57	REGULAR
3	2	1	2	1	1	2	9	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	2	1	3	1	1	1	9	MALA	4	1	2	2	3	2	14	REGULAR	41	REGULAR
4	1	2	1	2	1	1	8	MALA	2	1	1	2	1	1	8	MALA	1	1	2	2	1	1	8	MALA	2	1	2	1	2	2	10	MALA	34	MALA
5	3	2	1	3	2	2	13	REGULAR	2	3	1	2	2	3	13	REGULAR	3	3	3	2	3	3	17	REGULAR	3	2	3	2	2	3	15	REGULAR	58	REGULAR
6	3	3	2	2	2	4	16	REGULAR	3	2	2	2	2	3	14	REGULAR	3	2	4	4	3	2	18	REGULAR	2	3	2	3	2	3	15	REGULAR	63	REGULAR
7	2	2	3	3	3	2	15	REGULAR	3	2	2	3	1	2	13	REGULAR	3	3	2	2	2	3	15	REGULAR	3	2	1	2	3	2	13	REGULAR	56	REGULAR
8	1	1	1	1	2	2	8	MALA	2	2	1	2	2	2	11	REGULAR	1	2	1	1	2	1	8	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	36	MALA
9	1	1	1	1	1	2	7	MALA	1	1	2	1	1	1	7	MALA	2	1	2	1	1	1	8	MALA	2	2	1	1	1	2	9	MALA	31	MALA
10	1	1	1	1	1	1	6	MALA	2	2	1	1	2	1	9	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	1	2	2	3	2	2	12	REGULAR	36	MALA
11	3	3	3	2	2	2	15	REGULAR	3	3	2	2	2	3	15	REGULAR	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	2	2	3	2	2	3	14	REGULAR	58	REGULAR
12	3	4	5	4	5	4	25	BUENA	4	3	4	3	4	5	23	BUENA	3	4	4	3	3	3	20	REGULAR	4	3	4	4	5	4	24	BUENA	92	BUENA
13	3	2	3	2	2	2	14	REGULAR	2	3	1	3	2	2	13	REGULAR	2	3	2	1	2	2	12	REGULAR	3	2	2	2	3	1	13	REGULAR	52	REGULAR
14	2	2	4	2	2	3	15	REGULAR	2	2	3	3	4	2	16	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	REGULAR	2	1	2	2	2	3	12	REGULAR	58	REGULAR
15	1	2	2	1	2	1	9	MALA	1	2	1	1	2	1	8	MALA	1	3	2	1	1	1	9	MALA	1	2	1	1	2	1	8	MALA	34	MALA
16	1	2	2	2	2	1	10	MALA	2	1	1	1	2	2	9	MALA	2	2	2	2	1	1	10	MALA	1	2	2	2	1	1	9	MALA	38	MALA
17	2	2	1	2	4	3	14	REGULAR	2	2	3	2	3	3	15	REGULAR	2	2	3	2	2	2	13	REGULAR	2	2	3	2	2	2	13	REGULAR	55	REGULAR
18	3	3	2	2	3	1	14	REGULAR	3	2	2	3	3	2	15	REGULAR	2	2	2	3	1	2	12	REGULAR	2	3	2	3	2	1	13	REGULAR	54	REGULAR
19	3	3	4	2	3	2	17	REGULAR	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	2	2	3	3	2	2	14	REGULAR	3	2	3	2	2	2	14	REGULAR	59	REGULAR
20	1	1	1	2	2	1	8	MALA	1	2	2	2	1	2	10	MALA	1	1	2	1	1	2	8	MALA	1	2	2	1	2	1	9	MALA	35	MALA
21	2	2	2	2	1	1	10	MALA	1	1	1	2	1	2	8	MALA	2	1	2	2	2	1	10	MALA	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	42	REGULAR
22	2	3	3	2	3	2	15	REGULAR	2	3	4	3	2	3	17	REGULAR	2	3	2	3	2	2	14	REGULAR	2	3	3	2	2	2	14	REGULAR	60	REGULAR
23	3	2	3	2	1	2	13	REGULAR	2	2	3	3	2	2	14	REGULAR	2	2	1	2	2	1	10	MALA	3	1	2	2	1	3	12	REGULAR	49	REGULAR
24	4	5	4	4	4	3	24	BUENA	3	4	3	2	4	3	19	REGULAR	4	4	3	2	3	3	19	REGULAR	3	4	5	4	4	5	25	BUENA	87	BUENA
25	2	2	2	3	2	3	14	REGULAR	3	2	3	3	3	2	16	REGULAR	3	1	2	3	3	2	14	REGULAR	2	3	3	2	2	2	14	REGULAR	58	REGULAR

26	3	2	3	3	2	4	17	REGULAR	3	2	3	1	3	2	14	REGULAR	3	3	2	4	2	2	16	REGULAR	4	4	2	3	4	4	21	BUENA	68	REGULAR
27	2	3	1	2	2	3	13	REGULAR	2	2	3	2	3	3	15	REGULAR	2	2	1	2	3	3	13	REGULAR	3	4	2	2	1	2	14	REGULAR	55	REGULAR
28	1	2	1	2	1	1	8	MALA	1	1	1	2	1	1	7	MALA	2	1	2	1	2	1	9	MALA	2	1	1	2	2	1	9	MALA	33	MALA
29	1	2	1	2	2	1	9	MALA	2	1	1	1	2	2	9	MALA	2	1	1	2	1	3	10	MALA	2	2	2	1	1	1	9	MALA	37	MALA
30	3	2	2	3	3	2	15	REGULAR	3	2	3	3	2	2	15	REGULAR	2	2	2	2	2	3	13	REGULAR	2	2	3	2	2	1	12	REGULAR	55	REGULAR
31	3	2	2	3	3	2	15	REGULAR	2	2	2	1	2	2	11	REGULAR	2	1	3	2	1	2	11	REGULAR	2	3	3	2	2	2	14	REGULAR	51	REGULAR
32	1	3	2	3	1	2	12	REGULAR	2	2	2	2	3	2	13	REGULAR	3	2	1	2	3	2	13	REGULAR	2	3	2	3	2	1	13	REGULAR	51	REGULAR
33	2	2	1	1	1	1	8	MALA	2	1	1	2	1	2	9	MALA	1	2	2	1	1	2	9	MALA	1	2	1	2	2	1	9	MALA	35	MALA
34	1	2	2	1	1	2	9	MALA	2	1	2	1	1	1	8	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	1	1	2	2	2	1	9	MALA	35	MALA
35	3	2	2	1	2	4	14	REGULAR	2	3	2	2	2	2	13	REGULAR	4	2	2	2	1	2	13	REGULAR	2	2	2	3	2	3	14	REGULAR	54	REGULAR
36	1	2	1	1	2	1	8	MALA	1	2	2	2	2	1	10	MALA	1	2	2	1	1	1	8	MALA	1	2	2	2	1	1	9	MALA	35	MALA
37	2	1	2	2	1	2	10	MALA	2	1	1	1	2	2	9	MALA	2	1	1	2	2	1	9	MALA	2	2	4	2	2	2	14	REGULAR	42	REGULAR
38	2	1	3	2	2	2	12	REGULAR	2	2	2	4	2	2	14	REGULAR	2	2	3	3	2	3	15	REGULAR	2	2	2	2	3	1	12	REGULAR	53	REGULAR
39	2	1	2	3	2	3	13	REGULAR	2	2	2	3	1	2	12	REGULAR	2	3	1	2	2	2	12	REGULAR	2	2	1	2	3	2	12	REGULAR	49	REGULAR
40	2	2	2	2	3	2	13	REGULAR	2	3	2	2	2	2	13	REGULAR	2	2	2	2	3	1	12	REGULAR	3	3	2	3	2	3	16	REGULAR	54	REGULAR
41	3	2	2	2	2	2	13	REGULAR	2	2	3	2	3	3	15	REGULAR	3	3	2	2	2	2	14	REGULAR	2	3	1	3	3	3	15	REGULAR	57	REGULAR
42	1	2	1	2	3	3	12	REGULAR	3	3	4	2	3	2	17	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	REGULAR	2	1	3	2	2	3	13	REGULAR	57	REGULAR
43	2	1	2	1	1	2	9	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	2	1	3	1	1	1	9	MALA	4	1	2	2	3	2	14	REGULAR	41	REGULAR
44	1	2	1	2	1	1	8	MALA	2	1	1	2	1	1	8	MALA	1	1	2	2	1	1	8	MALA	2	1	2	1	2	2	10	MALA	34	MALA
45	3	2	1	3	2	2	13	REGULAR	2	3	1	2	2	3	13	REGULAR	3	3	3	2	3	3	17	REGULAR	3	2	3	2	2	3	15	REGULAR	58	REGULAR
46	3	3	2	2	2	4	16	REGULAR	3	2	2	2	2	3	14	REGULAR	3	2	4	4	3	2	18	REGULAR	2	3	2	3	2	3	15	REGULAR	63	REGULAR
47	2	2	3	3	3	2	15	REGULAR	3	2	2	3	1	2	13	REGULAR	3	3	2	2	2	3	15	REGULAR	3	2	1	2	3	2	13	REGULAR	56	REGULAR
48	1	1	1	1	2	2	8	MALA	2	2	1	2	2	2	11	REGULAR	1	2	1	1	2	1	8	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	36	MALA
49	1	1	1	1	1	2	7	MALA	1	1	2	1	1	1	7	MALA	2	1	2	1	1	1	8	MALA	2	2	1	1	1	2	9	MALA	31	MALA
50	1	1	1	1	1	1	6	MALA	2	2	1	1	2	1	9	MALA	1	1	2	1	2	2	9	MALA	1	2	2	3	2	2	12	REGULAR	36	MALA
51	3	3	3	2	2	2	15	REGULAR	3	3	2	2	2	3	15	REGULAR	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	2	2	3	2	2	3	14	REGULAR	58	REGULAR
52	3	4	5	4	5	4	25	BUENA	4	3	4	3	4	5	23	BUENA	3	4	4	3	3	3	20	REGULAR	4	3	4	4	5	4	24	BUENA	92	BUENA
53	3	2	3	2	2	2	14	REGULAR	2	3	1	3	2	2	13	REGULAR	2	3	2	1	2	2	12	REGULAR	3	2	2	2	3	1	13	REGULAR	52	REGULAR
54	2	2	4	2	2	3	15	REGULAR	2	2	3	3	4	2	16	REGULAR	3	2	3	2	3	2	15	REGULAR	2	1	2	2	2	3	12	REGULAR	58	REGULAR

55	1	2	2	1	2	1	9	MALA	1	2	1	1	2	1	8	MALA	1	3	2	1	1	1	9	MALA	1	2	1	1	2	1	8	MALA	34	MALA
56	1	2	2	2	2	1	10	MALA	2	1	1	1	2	2	9	MALA	2	2	2	2	1	1	10	MALA	1	2	2	2	1	1	9	MALA	38	MALA
57	2	2	1	2	4	3	14	REGULAR	2	2	3	2	3	3	15	REGULAR	2	2	3	2	2	2	13	REGULAR	2	2	3	2	2	2	13	REGULAR	55	REGULAR
58	3	3	2	2	3	1	14	REGULAR	3	2	2	3	3	2	15	REGULAR	2	2	2	3	1	2	12	REGULAR	2	3	2	3	2	1	13	REGULAR	54	REGULAR
59	3	3	4	2	3	2	17	REGULAR	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	2	2	3	3	2	2	14	REGULAR	3	2	3	2	2	2	14	REGULAR	59	REGULAR
60	1	1	1	2	2	1	8	MALA	1	2	2	2	1	2	10	MALA	1	1	2	1	1	2	8	MALA	1	2	2	1	2	1	9	MALA	35	MALA
61	2	2	2	2	1	1	10	MALA	1	1	1	2	1	2	8	MALA	2	1	2	2	2	1	10	MALA	3	2	2	3	2	2	14	REGULAR	42	REGULAR
62	2	3	3	2	3	2	15	REGULAR	2	3	4	3	2	3	17	REGULAR	2	3	2	3	2	2	14	REGULAR	2	3	3	2	2	2	14	REGULAR	60	REGULAR
63	3	2	3	2	1	2	13	REGULAR	2	2	3	3	2	2	14	REGULAR	2	2	1	2	2	1	10	MALA	3	1	2	2	1	3	12	REGULAR	49	REGULAR