

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACION CON LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2021**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN CORPORATIVA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

TESISTAS:

DÍAZ GAMEZ, FIORELA ROXANA

PAYCO BASILIO, JENNY MARY

SANTOS ROJAS, GERALDINE AIDA

ASESOR:

Dr. BERROSPI NORIA, JEAN PAUL

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza y guiar mis pasos por la senda del bien; a mis padres por inculcarme que los sueños se cumplen con sacrificio, honestidad y perseverancia; a mis hermanos por brindarme su cariño y apoyo incondicional; a mi familia por estar siempre pendiente de mis logros personales y profesionales.

Jenny

A Dios, por brindarme su gran amor, sabiduría y vida; a mis padres, por ser mis sabios consejeros y enseñarme a transitar por el sendero adecuado; a mis hermanos, por su constante apoyo, cariño y respeto.

Fiorela

A Dios, por su eterna bondad y sublime cariño que me da en todo momento; a mis padres, por enseñarme con paciencia, dedicación y confianza a no fenecer en las vicisitudes de la vida; a mis hermanos, por valorarme y entenderme como soy; a toda mi familia por ayudarme a crecer día a día.

Geraldine

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano, alma máter, por ser la primera casa de estudios de nuestra localidad que acoge sus jóvenes ciudadanos en sus aulas para forjarlos humanísticamente y profesionalmente.

A la Facultad de Ciencias Sociales por brindar una sólida formación profesional a sus estudiantes.

A los docentes y personal administrativo de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por su excelente atención a los estudiantes en los trámites administrativos correspondientes, así como también en los servicios académicos.

Un agradecimiento especial al Dr. Berrospi Noria, Jean Paul, por su gran calidad profesional y humana, y por saber guiarnos con paciencia en el desarrollo de esta investigación.

A los directivos y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por apoyarme diligentemente en la recopilación de los datos para el desarrollo de la investigación.

RESUMEN

El objetivo general planteado en esta investigación fue determinar qué relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2021. Por otra parte, el estudio es del tipo experimental-transversal y corresponde al nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores, de manera no probabilística, es decir por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta y se usó como instrumento el cuestionario para las variables “comunicación asertiva” y “calidad de atención”, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos. Así también, el procesamiento de datos fue realizado con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 23 y el programa Excel. Los datos fueron presentados a través de tablas y figuras estadísticas en orden numérico. El resultado principal muestra que existe relación significativa y alta de 0,878 entre “La comunicación asertiva” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las variables, por consiguiente, la prueba de hipótesis nos muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en el municipio provincial de Huánuco. En base a los resultados, concluimos que es importante desarrollar una buena comunicación asertiva en la Municipalidad, porque ayuda a todos sus miembros a tener un mejor desempeño y una atención de calidad a los usuarios, pues la buena comunicación genera calidad en la atención, mintiéndose la lealtad con los propios.

Palabras clave: Comunicación asertiva, habilidades comunicativas y calidad de la atención

ABSTRACT

The general objective set out in this research was to determine the relationship between assertive communication and the quality of user service in the Provincial Municipality of Huánuco in the year 2021. On the other hand, the study is of the experimental-transversal type and corresponds to the descriptive-correlational level. The sample consisted of 60 workers, in a non-probabilistic way, that is, for convenience. The technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument for the variables "assertive communication" and "quality of care", which were validated through expert judgment. Likewise, the data processing was carried out with the help of the statistical program SPSS version 23 and the Excel program. The data was presented through tables and statistical figures in numerical order. The main result shows that there is a significant and high relationship of 0.878 between "Assertive communication" and "Quality of care". Likewise, it can be noted that said relational link is of a direct and proportional nature between the variables, therefore, the hypothesis test shows us that in percentage terms the quality of care is influenced by 98.1% by the way in which it is developed. assertive communication in the provincial municipality of Huánuco. Based on the results, we conclude that it is important to develop good assertive communication in the Municipality, because it helps all its members to have a better performance and quality service to users, since good communication generates quality service, lying to each other. loyalty to one's own.

Keywords: Assertive communication, communicative skills and quality of care

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Fundamentación del problema.....	14
1.2. Formulación del problema investigación general y específicos	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Formulación de objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación	19
1.5. Limitaciones	22
1.6. Formulación de hipótesis generales y específicas	22
1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis específicas	23
1.7. Variables.....	23
1.7.1. Variable X: Comunicación asertiva	23
1.7.2. Variable Y: Calidad de la atención	23
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables.....	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de investigación.....	26
2.1.1. Antecedentes internacionales	26
2.1.2. Antecedentes nacionales	30
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	32
2.2. Bases teóricas	36
2.2.1. Variable 1: Comunicación Asertiva	36

2.2.2. Variable 2: Calidad de la atención	44
2.3. Definición de términos básicos.....	52
2.4. Bases epistemológicas, filosóficas o bases antropológicas de la comunicación asertiva y la calidad de la atención	56
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	60
3.1. Ámbito.....	60
3.2. Población	60
3.3. Muestra	61
3.4. Tipo y nivel de investigación.....	61
3.5. Diseño de investigación.....	62
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos	63
3.6.1. Método	63
3.6.2. Técnica	63
3.6.3. Instrumentos	63
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	64
3.8. Procedimiento.....	66
3.9. Tabulación y análisis de datos	66
3.10. Consideraciones éticas.....	67
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	68
4.1. Análisis descriptivo	68
4.1.1. Con la variable X: Comunicación asertiva.....	68
4.1.2. Con la variable Y: Calidad de los servicios	74
4.2. Análisis Inferencial.....	80
4.2.1. Prueba de normalidad.....	80
4.2.2. Prueba de correlación y prueba de hipótesis general	81
4.2.3. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 1	84
4.2.4. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 2.....	87
4.2.5. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 3.....	90
4.2.6. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 4.....	93
4.2.7. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 5.....	96
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	99
CONCLUSIONES	104
SUGERENCIAS	106
REFERENCIAS	107

ANEXOS	113
Anexo 1 Matriz de Consistencia	114
Anexo 2 Consentimiento Informado.....	115
Anexo 3. Instrumentos	116
Anexo 4. Validación de Instrumentos.....	120
Anexo 5. Nota Biográfica	126
Anexo 6 Acta de Sustentación	129
Anexo 7 Constancia de Similitud.....	132
Anexo 8 Autorización de Publicación Digital	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Relación de la población de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2021.....	60
Tabla 2	Relación de la muestra de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2021.....	61
Tabla 3	Nivel de comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	68
Tabla 4	Nivel de la dimensión “Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	69
Tabla 5	Nivel de la dimensión “Manejo de la empatía” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	70
Tabla 6	Nivel de la dimensión “Manejo de las emociones” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	71
Tabla 7	Nivel de la dimensión “Manejo de estrategias asertivas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	72
Tabla 8	Nivel de la dimensión “Manejo de estilos asertivos” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	73
Tabla 9	Nivel de la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	74
Tabla 10	Nivel de la dimensión “Respeto durante la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco	75
Tabla 11	Nivel de la dimensión “Sistema de comunicación durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco	76
Tabla 12	Nivel de la dimensión “Eficacia en la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco	77
Tabla 13	Nivel de la dimensión “Capacidad de respuesta durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco	78
Tabla 14	Nivel de la dimensión “Seguridad en la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	79
Tabla 15	Prueba de normalidad entre las variables comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021	80

Tabla 16	Medida del nivel de correlación entre la comunicación asertiva y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco	81
Tabla 17	Medida del nivel de correlación entre las habilidades comunicativas y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco	84
Tabla 18	Medida del nivel de correlación entre el manejo de la empatía y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	87
Tabla 19	Medida del nivel de correlación entre el manejo de las emociones y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	90
Tabla 20	Medida del nivel de correlación entre el manejo de estrategias asertivas y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco	93
Tabla 21	Medida del nivel de correlación entre el manejo de estilos asertivos y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	68
Figura 2 Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	69
Figura 3 Manejo de la empatía” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	70
Figura 4 “Manejo de las emociones” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	71
Figura 5 “Manejo de estrategias asertivas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	72
Figura 7 Nivel de la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	74
Figura 8 “Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.	75
Figura 9 “Sistema de comunicación durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	76
Figura 10 “Eficacia en la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	77
Figura 11 “Capacidad de respuesta durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	78
Figura 12 “Seguridad en la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco..	79

INTRODUCCIÓN

Actualmente comunicarse de manera coherente, clara y fluida es fundamental para interactuar exitosamente dentro de una organización. En el plano estrictamente laboral ayuda a planificar, coordinar y lleva a cabo las metas y objetivos de manera consensuada, democrática y cooperativa. En el plano de los servicios ayuda a comunicarse de manera respetuosa, tolerante, empática y asertiva con los usuarios, entendiendo sus demandas y solucionando, con mucha solicitud sus necesidades, mediante un servicio de calidad.

En ese sentido, resulta necesario, practicar dicha comunicación, para mantener las buenas relaciones con todos los miembros de la organización. Por tales razones es preciso que las autoridades, caso el alcalde y los directivos de las entidades ediles, desarrollen una comunicación organizacional basadas en la asertividad, propiciando un entorno laboral favorable y motivador para todos. Por ello, es fundamental cultivar la comunicación asertiva debido a que es importante para el desarrollo institucional, especialmente cuando se trata de brindar un servicio de calidad en la atención a los usuarios.

Debido a ello, al interior de las organizaciones, se puede notar claramente la necesidad de adecuarse a la vanguardia, no solamente de los paradigmas y tendencias institucionales de planificación estratégica; sino también en la innovación y desarrollo de instrumentos que hagan posible brindar un servicio de calidad en la atención al público, comprendiéndose esto como un elemento importante de toda entidad que brinda un servicio personalizado.

Es completamente necesario que las entidades municipales se preocupen, en todo momento, en fomentar una comunicación y atención basada en la asertividad; los avances y el desarrollo competitivo de las organizaciones de vanguardia, condiciona a actualizarse y llevar a cabo evaluaciones acerca de lo que se ofrece como servicio, permitiendo a los gobiernos locales conocer mejor sus debilidades y fortalezas y tomar las decisiones más pertinentes para su mejora.

La comunicación asertiva, dentro de las municipalidades, y en cualquier entidad u organización, es una herramienta estratégica que hace posible el éxito y el logro de sus objetivos. Su correcto empleo propiciará que la entidad se desarrolle y crezca favorablemente en comparación con otras. Por ello, las entidades que entiendan la importancia de este aspecto, lograrán destacarse de las demás de manera efectiva y competitiva.

La comunicación asertiva, dentro del contexto del trabajo, adquiere importancia en la medida que logre fomentar una interacción comunicativa agradable y grata entre los miembros de la organización. Es necesario comprender plenamente el conjunto de informaciones presentadas hacia los demás, ya que si no se manifiesta de manera clara y entendible será tergiversado o cambiado su significado, las tareas, responsabilidades, metas y objetivos deben ser ejecutadas correctamente y no generar conflictos, problemas y discusiones entre los miembros de la organización, debido a que no se consolidarán adecuadamente los propósitos establecidos en toda la institución edil. Por todo ello, es importante que en la institución edil se tenga en cuenta el dominio y manejo de la comunicación asertiva, para fomentar la interacción armoniosa entre sus miembros, pues brindar un servicio de alta calidad implica un conjunto de responsabilidades y preocupaciones de la institución por ofrecer un buen servicio en sus distintas áreas.

La atención en una municipalidad se constituye en un acto de servicio a la población en aspectos básicos que necesiten como integrantes de una comunidad. Debido a ello el estado, mediante sus diferentes instancias busca exigir mediante normas que las entidades ediles se esmeren por brindar una atención correcta y que el usuario se sienta satisfecho plenamente, colmándose todas sus expectativas. Resulta por ello necesario conocer estos aspectos, que con el paso del tiempo han ido transformando y mejorando las relaciones internas y externas de las entidades estatales y privadas, logrando destacar y diferenciarse a aquellas instituciones locales que fueron innovando y adaptándose mejor a las necesidades y requerimientos de la población y mostrando una imagen más amigable, efectiva y competitiva.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Los grandes avances de la ciencia y la tecnología del presente siglo XXI, ha hecho que surjan nuevos paradigmas en el manejo y dirección de las organizaciones públicas y privadas. Este escenario dinámico, cambiante y condicionante exige a las organizaciones, especialmente a las municipalidades a reestructurar sus políticas institucionales, los cuales deben estar orientadas a la dirección estratégica de los recursos humanos, la competitividad y eficiencia en los servicios y la calidad de atención a los usuarios. Justamente, es aquí donde aparece la figura exclusiva y fundamental de la comunicación asertiva como instrumento estratégico y necesario para la buena interacción de los miembros de la organización. En ese sentido, la comunicación asertiva y la atención al cliente son pilares elementales para el éxito de una entidad edil como organización, lo cual debe involucrar a todos y darse de manera permanente. Esto favorecerá en la adaptación social de sus miembros y a la prevalencia del respeto, la tolerancia y la empatía a través de una relación profunda y llena de confianza entre todos.

De acuerdo con lo señalado, Bernardo (2018) asevera que:

Dentro de la organización, la comunicación juega un papel preponderante en la dirección de las diversas realidades vinculada con las actividades y los servicios de atención de la entidad. Tiene como finalidad el desarrollo de sus miembros, de sus capacidades y, en consecuencia, también de toda la organización. En esta actualidad cambiante, las organizaciones consideran fundamentales el manejo de la comunicación asertiva porque garantiza que las informaciones se den de manera fluida a través de diversos medios comunicativos, para ser recepcionada, procesada y aplicada correctamente durante el ejercicio laboral y la atención al cliente (p.56).

Bajo esta premisa, la comunicación asertiva, dentro de las municipalidades, y en cualquier entidad u organización, es una herramienta estratégica que hace posible

el éxito de estas. Su correcto empleo propiciará que la entidad se desarrolle y crezca favorablemente en comparación con otras. Por ello, las entidades que buscan otorgarles un lugar especial a la comunicación asertiva y a la atención de calidad a sus usuarios lograrán destacarse de las demás de manera efectiva y competitiva.

Autores como Chiavenato (2001) y Newstrom (2011) coinciden en definir que la comunicación asertiva, dentro de una organización, es el intercambio de ideas y la transferencia de la información de manera fluida, clara, transparente y respetuosa entre cada uno de sus miembros a través de la práctica de las buenas relaciones humanas.

Por su parte la calidad de atención es el acto o actividad que se brinda a los clientes o usuarios sobre un determinado producto o servicio para satisfacer sus demandas, necesidades y expectativas. Por esa razón está integrado por una serie de acciones organizacionales dirigidas a satisfacer las demandas de una manera eficiente, rápida y adecuada, cumpliendo con las exigencias del usuario (Gutiérrez, 2017).

Según la Organización Mundial del Trabajo OIT (2016), muchas organizaciones han tenido éxito debido a que le dan importancia a la comunicación asertiva y la atención al cliente, debido a que contribuyen a mejorar el clima y la interacción institucional; es decir, ayuda a dinamizar y motivar las acciones personales y grupales, a unificar los esfuerzos y al fortalecimiento de las organizaciones en su gestión, administración y servicio a los clientes; sin embargo, uno de los mayores problemas que presenta la organización es también la escasez de una comunicación asertiva entre sus miembros, llevando al desarrollo de las relaciones interpersonales de manera negativa, generando un mal desempeño y servicio durante la atención a los usuarios (Huertas y Santos, 2020).

Por su parte la UNESCO (2004) citado por Triana y Pérez (2016), señala la urgencia de fortalecer la comunicación asertiva entre los directivos de las organizaciones, los trabajadores y los clientes; para conseguir una gestión institucional basada en el compromiso y la participación de sus miembros en la consecución de la calidad, la eficiencia, la pertinencia y la equidad en la atención y el servicio a la población.

En Latinoamérica, según estudios de la Red Forbes (2017), relacionados sobre la gestión de la comunicación y las relaciones públicas en organizaciones de 17 naciones pertenecientes a la región, indican que sólo el 16, 8% de ellos manejan adecuadamente la comunicación asertiva entre sus miembros y en el servicio de atención a sus clientes.

De acuerdo con el Banco de Desarrollo de América Latina (2021), la calidad de atención a los usuarios de las municipalidades y entidades del estado es aún bastante inadecuado pese a los esfuerzos de muchos gobiernos por mejorarlos. Los desafíos son grandes debido a que las políticas de comunicación organizacional son cerradas y anticuadas con una alta tasa de improvisación e informalidad. A ello se adiciona las falencias para un buen trato en la atención de los servicios administrativos que ofrece, la corrupción enquistada, las regulaciones excesivas y la falta de estrategias en la prestación de los servicios. De acuerdo con la CEPAL la corrupción y la mala comunicación organizacional en las organizaciones como las municipalidades hace que se pierda el doble de los recursos para brindar un servicio básico a la población de América Latina y el Caribe que se hallan sumidos en la extrema pobreza. Tres de cada cuatro personas de la región carecen de confianza de las instituciones públicas, fundamentalmente de las municipalidades. El 80,3% piensan que la corrupción está extendida en las entidades, los cuales están poniendo en peligro la cohesión con la sociedad. Por ello el reto es reconectarlos con los ciudadanos, mediante políticas estratégicas de gestión que garanticen una buena comunicación asertiva, una eficiente atención al público y trato diligentemente rápido y respetuoso. Ello permitirá responder mejor a sus necesidades y demandas sociales y a ser cada vez más eficientes e inclusivos.

Por esa razón las municipalidades como organización no pueden improvisar sus estrategias de comunicación interna y externa, debido a que sirve para la buena interacción entre sus miembros y el servicio a los usuarios, propiciando su desarrollo pleno. Por lo tanto, las acciones comunicativas deben ser planificadas de manera estratégica y acorde a los objetivos institucionales y a los requerimientos y demandas de sus usuarios, fortaleciendo la competitividad y consolidado su imagen corporativa frente al público.

En el contexto peruano, la ineficiencia en la gestión municipal está bastante arraigada debido a la poca capacidad de ejecución de las herramientas de gestión y de los recursos humanos, materiales y financieros que disponen. Estas se dan por las limitaciones comunicativas internas y externas, la improvisación, la falta de planificación y la corrupción existente en sus directivos y trabajadores. Según el portal virtual Gestión (2021), un informe del INEI señala que el 94,3% de las municipalidades no cuentan con alcaldes y personal capacitado en gestión institucional y en el manejo correcto y transparente de los servicios públicos. Asimismo, el 62,2% de ellas no tiene un portal de transparencia que permite comunicar al usuario datos presupuestales y administrativos. Según esta entidad los gobiernos regionales y las municipalidades solo gastan el 60% del presupuesto que se les otorgan, siendo una muestra de la ineficiencia de la gestión. El 54% de las municipalidades presentan un servicio de atención deficiente al público como consecuencia de su mala infraestructura, poca comunicación asertiva, mala planificación y organización, escasa capacitación del trato al público, poca coordinación del ejercicio funcional; los cuales no consiguen satisfacer las demandas de la población.

En las municipalidades de la región, principalmente en la Municipalidad Provincial de Huánuco, se ha observado variadas limitaciones en el manejo y empleo de la comunicación asertiva, por lo que la interacción social entre directivos y trabajadores y de estos con los usuarios no está siendo adecuada, limitando la motivación del personal y, en consecuencia, no se está desarrollando convenientemente el trabajo cooperativo y en equipo tanto dentro como fuera de la entidad edil. Asimismo, los usuarios no se sienten satisfechos con los servicios municipales brindados porque no son atendidos correctamente, ni tampoco están siendo escuchadas sus demandas.

Por esa razón es que se desarrolló la presente tesis titulada “Comunicación asertiva y su relación con la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”, en donde, las investigadoras mostraremos mediante el uso de las herramientas investigativas la relación existente entre las variables señaladas, planteando sugerencias y recomendaciones que permitan el mejoramiento del servicio en las entidades locales.

1.2. Formulación del problema investigación general y específicos

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación que existe entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Identificar la relación que existe entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Establecer la relación que existe entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Conocer la relación que existe entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Conocer la relación que existe entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

1.4. Justificación

Cuando una municipalidad, bajo el liderazgo y dirección óptimos, busca fomentar estratégicamente la comunicación asertiva entre sus miembros; así como el desarrollo planificado y coordinado de sus servicios de atención al público, consigue fortalecer y mejorar plenamente su competitividad como organización. Por ello, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo son componentes importantes en una entidad.

Antagónicamente, la poca práctica de la comunicación asertiva generará la carencia de una buena interacción de sus integrantes, por lo que será difícil gestar el trabajo cooperativo y en grupo orientado al logro de los objetivos institucionales.

Lógicamente esto influirá en el desempeño de sus trabajadores y en la capacidad para atender correctamente al público en los diferentes servicios que se presta como una entidad del estado. En consecuencia, la municipalidad no puede desarrollarse adecuadamente si se maneja una comunicación cerrada y poco asertiva; porque confunde a sus trabajadores, limitándoles a ejercer plenamente y con confianza sus funciones respectivas. Es decir, existirá poca colaboración de su personal, integrantes del recurso humano, y por tanto carecerá cada actividad de un trabajo colaborativo y en equipo.

Esta investigación surge porque se ha observado, en la Municipalidad Provincial de Huánuco, que existen serios inconvenientes en el empleo de la comunicación asertiva y la atención y el trato al público usuario que solicita un servicio en la entidad edil. Por ejemplo, el trato entre sus miembros (Directivos y personal) no es tan abierto, claro y flexible, por lo que la comunicación presenta vacíos y malos entendidos, siendo impedimento para las buenas relaciones interpersonales en cada uno de ellos y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, no se está promoviendo la transversalidad y colaboración de sus miembros; no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores, los cuales propician desaliento, rumores, chismes, desconfianza y niveles bajos de clima laboral; no se toma en cuenta el talento de los recursos humanos, no hay canales claros para brindar información, existe poco involucramiento de los trabajadores en los objetivos de la municipalidad como producto de una escasa comunicación asertiva, etc. Cada uno de ellos está menguando el desempeño de los trabajadores, que, en muchos casos, muestran sus frustraciones tratando mal al público usuario, siendo poco diligentes y atentos con cada uno de ellos.

Debido a ello esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021, para que las informaciones consolidadas como consecuencia del procesamiento de datos permitieron saber el verdadero nivel de cada variable y el grado de incidencia que tienen, haciendo que las estrategias de mejoramiento, que se tomaron, sean la más correcta y acorde a la realidad de dicha entidad edil.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que al conocer sus niveles de incidencia ayudará a las autoridades de la municipalidad a desarrollar una gestión basado en una comunicación organizacional cada vez más eficiente mediante la búsqueda de estrategias gerenciales con canales y medios de comunicación también eficientes, generando una buena atención al público, la competitividad y a la transparencia económica y administrativa en beneficio de la comunidad.

- **Justificación práctica:** Los resultados que se obtuvieron, al finalizar la investigación, permitieron crear conciencia al interior del municipio para procurar generar estrategias adecuadas y coherentes para mejorar la comunicación asertiva y la atención al público, acorde a sus demandas, necesidades y expectativas; buscando la satisfacción y conformidad de sus requerimientos.
- **Justificación social:** Los principales beneficiados con esta investigación son los miembros de la municipalidad y el público en general, ya que la propuesta de mejoramiento de la comunicación asertiva generará una buena interacción y desempeño cooperativo de sus miembros, haciendo que los servicios mejoren, y por lo tanto la calidad de la atención a los usuarios.
- **Justificación teórica:** Este trabajo académico, al ser una investigación de una problemática de la realidad, sirve como propuesta para enriquecer y llenar vacíos conceptuales sobre la comunicación asertiva en una institución municipal o entidad similar. Permite tener un mejor conocimiento sobre el manejo correcto y estratégico en la atención al público. Se respaldan nuestras conclusiones con teorías científicas que expliquen el vínculo positivo de la comunicación asertiva en el desarrollo y éxito organizacional de una municipalidad. Es nuestro deseo crear fuentes de referencia para otras investigaciones que puedan darse a futuro sobre este tema.
- **Justificación metodológica:** Fue importante porque las técnicas, estrategias, y métodos utilizados estuvieron acorde a las normas y al rigor científico que exige la universidad. Los instrumentos aplicados y los resultados hallados fueron muy confiables y reales. Debido a ello, servirá como aporte referencial para otras investigaciones, generalmente de tipo preexperimental o

correlacional buscando mejorar la comunicación asertiva y la atención al público en una determinada entidad local.

1.5. Limitaciones

Las limitaciones que se tuvo, a lo largo de la investigación fueron los siguientes:

- **Limitaciones bibliográficas:** Hubo ciertas complicaciones para conseguir información, a nivel de tesis, sobre la primera variable de estudio; debido a que, en la biblioteca de la universidad hay pocas fuentes bibliográficas respecto a la comunicación asertiva, principalmente en estudios a nivel de una entidad del estado; sin embargo, se pudo solucionar dicho inconveniente.
- **Limitaciones de tiempo:** Por asuntos de responsabilidades familiares y laborales de las investigadoras, se presentaron ciertos inconvenientes respecto al tiempo para el desarrollo de la presente tesis; sin embargo, se pudo reorganizar los espacios temporales para el cumplimiento del cronograma de actividades entre los integrantes.
- **Limitaciones en los trámites administrativos:** Como consecuencia del confinamiento por la pandemia del Covid-19, la entidad universitaria, brindaba servicios de trámites y consejería de manera virtual, lo cual limitaba mucho la tramitación administrativa; sin embargo, supimos encontrar soluciones mediante consultas oportunas a la secretaría de la facultad.

1.6. Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Existe relación significativa entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Existe relación significativa entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Existe relación significativa entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Existe relación significativa entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.

1.7. Variables

1.7.1. Variable X: Comunicación asertiva

1.7.2. Variable Y: Calidad de la atención

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

V.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRU-	NIVELES DE VALORACIÓN
VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA	Esta forma de comunicación considera que el individuo, durante su interacción comunicativa con otras personas, muestre actitudes positivas, acompañado de una manifestación de ideas, opiniones, críticas, reflexiones, sin menoscabar los derechos de los demás, evitando generar conflictos, agresiones, reproches y violencia. Debe conducirse por una vía de comunicación, respeto, tolerancia y saber escuchar.	Aplicación del cuestionario de “Comunicación asertiva”, considerando dimensiones como: Habilidades comunicativas, Manejo de la empatía, Manejo de las emociones, Manejo de estrategias asertivas, Manejo de estilos asertivos. Con puntajes de Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0); con una duración de 15 minutos aproximadamente.	Habilidades comunicativas	Cumplimiento de funciones Comunicación eficiente Respuestas asertivas Tolerancia	4		Excelente (61-80)
			Manejo de la empatía	Comprensión de las emociones y preocupaciones Escucha atenta	4		Bueno (41-60)
			Manejo de las emociones	Empleo de los estados emocionales Adecuada inter-acción	4	Cuestionario Comunicación asertiva	Regular (21-40)
			Manejo de estrategias asertivas	Respeto a los demás Respuestas ante situaciones conflictivas o provocadoras	4		Deficiente (0-20)
			Manejo de estilos asertivos	Comunicación serena y constructiva Comunicación con fines cooperativos	4		

V.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUM.	NIVELES DE VALORACIÓN
VX: CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Está referido al trato habitual que brinda tanto los directivos como los trabajadores de la Municipalidad de Huánuco al público usuario en las diversas áreas. Dicho trato debe ser específicamente en la atención, donde el personal, bajo una interacción amable y cortes, brinda servicio a las demandas de cada persona, que necesita tramitar, gestionar, coordinar un procedimiento, asunto, requerimiento o problema individual o ciudadana con la municipalidad.	Aplicación del cuestionario de "Calidad de la atención", considerando dimensiones como: Respeto durante la atención al usuario, Sistema de comunicación durante la atención, Eficacia en la atención al usuario, Capacidad de res-puesta durante la atención y Seguridad en la atención. Con puntajes de Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0); con una duración de 15 minutos aproximadamente.	Respeto durante la atención al usuario	- Áreas de consulta	4	Cuestionario o Comunicación asertiva	Excelente (61-80)
				- Modo de atención directa			
			Sistema de comunicación durante la atención	- Grado de amabilidad	4		Bueno (41-60)
				- Acceso a la información			
			Eficacia en la atención al usuario	- Manejo de inconvenientes	4		Regular (21-40)
- Grado de empatía							
Capacidad de res-puesta durante la atención	Plan operativo	4	Deficiente (0-20)				
	Plan estratégico						
Seguridad en la atención	Capacidad para guiar y aclarar dudas al usuario	4	Deficiente (0-20)				
	Disponibilidad para la atención						
Seguridad en la atención	Comportamientos y actitudes durante la atención	4	Deficiente (0-20)				
	Capacidad para generar seguridad en el público usuario						

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Centeno, E. (2020), en la tesis titulada “Comunicación asertiva para la interrelación de las funciones sustantivas”. Informe de tesis previo a la obtención de licenciatura. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Trabajó con una muestra de 304 individuos y empleo una investigación de tipo descriptivo-analítico con metodología cualitativa. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El desarrollo de una comunicación basada en el asertividad es de vital importancia para que la persona pueda actuar con los demás de manera correcta, de poder convivir en paz. Esto es fundamental sobre todo en una interacción con las personas de un centro superior de estudios como la universidad. Ya que es el lugar de aprendizaje por excelencia tanto en lo humano como también en lo profesional. En ese sentido practicar esta forma comunicativa ayuda mucho a mejorar los procesos vinculados con las funciones sustantivas de cada individuo en la universidad. Por lo que se determinó, que en esta universidad la práctica comunicativa es bastante fluida en su mayor porcentaje; sin embargo, hay un grupo que no utiliza convenientemente la comunicación asertiva, principalmente esto se da en los estudiantes.

- Se pudo comprobar que el uso de la comunicación asertiva no se vincula directamente con la forma cómo se desarrolla la dinámica educativa y académica en las aulas universitarias. Muchos estudiantes se quejan que las enseñanzas que brindan los docentes de la universidad, en reiteradas ocasiones, son inentendibles, no claras. Por lo que muchas autoridades no le dan importancia al manejo del asertividad durante los procesos comunicativos, ni como herramienta, ni como estrategia de interacción social con los demás.

- También se pudo constatar que la comunicación, basado en el asertividad, influye en tres aspectos importantes de las funciones sustantivas de la universidad como institución: la práctica de la docencia, el desarrollo de las competencias investigativas y los procesos de vinculación. Así también se pudo notar que la mala práctica de la asertividad afecta tanto la comunicación interna como la externa respectivamente.

- Por otra parte, se pudo determinar claramente, que en esta entidad no se desarrolla procesos de capacitación planificada y formal sobre el manejo de la comunicación asertiva en sus miembros. Creando muchas veces confusiones en sus integrantes debido a la práctica de una comunicación cada vez menos fluida y clara; influenciando directamente en las relaciones con los demás, en las interacciones cotidianas del personal: profesores, administrativos, así como también los estudiantes de la universidad.

Pineda, D. y Ramírez, P. (2017), en la tesis titulada “Medición del servicio y atención al cliente de los prestadores de servicios turísticos del municipio de Restrepo, Meta - Colombia”. Universidad de los Llanos. Tesis para licenciatura. Colombia. Utilizó un número de muestra de 198 turistas y utilizó el tipo de investigación empírica-confirmativa. Por lo que concluye lo siguiente:

- Los resultados arrojaron que los trabajadores de la empresa no reciben una capacitación adecuada sobre cómo dar un buen servicio al cliente, así como también el de brindar una buena atención a sus usuarios o clientes, promoviendo el desarrollo, crecimiento, mejora y competitividad de la entidad.

- La empresa para crecer necesita urgentemente de un buzón de sugerencias que garantice ver directamente las necesidades y demandas de los usuarios, y en base a ella fijar las estrategias respectivas de servicio y atención. Así también necesita mejorar sus utilidades operacionales, caso contrario no logrará satisfacer a sus clientes.

- Los directivos de la empresa subestiman o toman en poco las habilidades y talentos de sus trabajadores en el servicio y atención a los usuarios, por esa razón tienen inconvenientes tremendos en este rubro. Desconocen completamente las competencias, capacidades y habilidades de sus trabajadores.

- Existe poca publicidad e información sobre las bondades de la empresa y de la calidad de cada uno de sus servicios; por esa razón sus usuarios acuden a ella con cierta duda; sin embargo, al culminar su experiencia se dan cuenta que la atención brindada es regular, con expectativas de mejora.

- El problema de la publicidad y las propagandas para atraer mayor número de clientes y fidelizar a los ya existentes se debe a que la empresa no cuenta con las tecnologías de la información necesarias y actualizadas, así como páginas digitales dentro de las webs. Por lo que las estrategias de marketing necesitan una amplia y rápida reestructuración.

Garcés, A. (2019), en la tesis denominada “la asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la Empresa Ecuatrán S.A”. Tesis de titulación. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador. Utilizó una muestra representativa de 50 individuos y empleo el tipo de investigación exploratoria con enfoque mixto. En esta investigación se consideró las siguientes conclusiones:

- Se concluye que, si un grupo de personas desarrolló actitudes asertivas y los plasma directamente en la comunicación con los demás, hará que este se desenvuelva con mayor dinamismo y motivación en sus responsabilidades laborales, es decir, incidirá directamente en el grado de satisfacción dentro de su entorno netamente laboral.

- Asimismo, también se ha podido percibir en los resultados que el 58% del personal de la empresa no practica la asertividad de manera correcta y adecuada, producto de ello son poco comunicativos, inseguros, agresivos, sin control ante eventos conflictivos o difíciles. Por otra parte, hay un grupo de

38% que, si practican un asertividad indirecto debido a que sí saben expresar lo que piensan, desean o sienten. Finalmente, hay un grupo de 10% de los trabajadores que tienen un nivel de asertividad muy bueno; es decir, son bastante hábiles para interrelacionarse socialmente con los demás, practican la empatía, la tolerancia, la consideración, fidelidad y respeto contra todos sin distinción alguna, y saben convencer y llegar a acuerdos gratos.

Chang, J. (2014), en la tesis titulada “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Utilizo un número de 170 sujetos, así como el tipo de investigación descriptiva. Señala las conclusiones siguientes:

- En el municipio estudiado existe una carencia de políticas estratégicas orientadas a la atención al cliente, por lo tanto, los trabajadores no manejan un manual o reglas del buen trato y atención al público. Por otra parte, la infraestructura existente no es la adecuada, no cuenta con una ambientación correcta que haga posible una buena atención como el usuario de lo merece, tampoco es motivador ni genera bienestar al público, por lo que su imagen como institución de la comunidad está deteriorada.
- La gran mayoría de los usuarios que solicitan atención en el municipio estudiado no se sienten satisfechos con la atención que se les brinda; las razones de dicha reacción de los usuarios se deben a que los trabajadores del municipio no practican el buen trato, la cortesía, la orientación paciente y solícita, la amabilidad en todas las circunstancias, y todo el servicio que se ofrece en sí, son decepcionantes. A esto se agrega que las instalaciones del municipio no son acogedoras, cómodas aseadas y totalmente seguras. También hay deficiencias en los servicios básicos disponibles para el público asistente. Por esa razón los puntajes otorgados en la mayoría de los encuestados son en el nivel deficiente y regular.
- Concluyendo los aportes de los encuestados más la observación realizada de la forma de atención y los elementos tangibles, se puede decir que, el municipio

se halla en un nivel regular. Por lo que necesita urgentemente buscar mecanismos adecuados y establecer políticas estratégicas de mejora de la atención a los usuarios, a través de la capacitación y concientización permanente a sus trabajadores que el municipio depende del público usuario, y por lo tanto merecen ser atendidos con mucha eficiencia y calidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Escobedo, M. y Segovia, L. (2020), en la tesis titulada “Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019”. Tesis de licenciatura. Universidad nacional de Tumbes. Utilizó como muestra un total de 57 personas y tuvo en cuenta una investigación de tipo descriptiva. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Cuando el directivo maneja correctamente la comunicación asertiva, este le ayuda técnicamente a ejercer un liderazgo directivo correcto en la entidad edil. Es decir, al ser considerado como técnica estratégica de dirección institucional, aparte del directivo, otorgará a todos los trabajadores del municipio un conjunto de habilidades, capacidades y destrezas para interactuar dinámicamente entre todos sus miembros y directivos de cada área de trabajo. Es que el propósito de toda municipalidad, como entidad del estado y la comunidad, es brindar un buen servicio dentro y fuera de la entidad para el bien del público usuario.

- La comunicación asertiva, practicada en la municipalidad es negativa, por esa razón el 50% tiene problemas en su manejo efectivo al momento de interactuar con los demás. De hecho, está mala práctica de la asertividad impide que las relaciones interpersonales en la municipalidad no se fortalezcan y desarrolle convenientemente. Es decir, esta forma de comunicación, principalmente de los directivos, hace que su influencia como líder dentro de la municipalidad sea ineficaz, desmotivadora, y poco influenciadora para que se realice un trabajo cooperativo y en equipo entre todos los directivos y trabajadores de las

diversas áreas de servicio: esto impida que la institución maneje estrategias de liderazgo adecuados con políticas realizables y acorde a las demandas y necesidades de toda la población en general. Por esa razón el manejo de los recursos humanos es indispensable en un líder directivo, ya que ellos son los motores de la organización.

- El actual liderazgo en la municipalidad no se está desarrollando a cabalidad porque no existe la capacidad necesaria para convencer y hacer que los trabajadores de la municipalidad se interesen por el desarrollo, crecimiento y éxito de la municipalidad.

Martínez, L. (2018), en la tesis “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018”. Tesis de maestría. UCV, Perú. Utilizó el número de sujetos de la muestra que asciende a 78 personas. Del mismo modo, el tipo de investigación fue de tipo no experimental y diseño descriptivo-correlacional, con características cuantitativas. Llegó a la siguiente conclusión:

- Se muestra claramente que un servicio de calidad ejercido y brindado por los miembros de la municipalidad, en sus diversas áreas de trabajo incide directamente en la satisfacción y bienestar del público usuario, ya que les permite hacer realidad sus expectativas y demandas. Dicha relación muestra un valor de $r=0,624$, lo cual, según los niveles de correlación se ubica en el nivel moderado, además, probando la hipótesis planteada en torno a la relación de las dos variables analizadas, demuestra que sí hay relación porque el puntaje de significancia 0,000 demuestra que no sobrepasa el valor otorgado a la región crítica de 0,05.

- Por otro lado, el análisis de relación entre las dimensiones de la primera variable, con respecto a la segunda variable también muestran que hay un vínculo directo y bastante significativo entre ellos; es decir hay una relación que oscila entre moderada y alta respectivamente.

Gonzales, C. (2019), en la tesis denominada “Asertividad en el personal del área administrativa de la empresa ligada a logística en el distrito de San Miguel 2018”. Tesis de licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Utilizó el número de muestra que asciende a 40 personas y empleó el tipo de investigación descriptiva, cuyo diseño se clasificó dentro de las no experimentales. Este investigador hace sus conclusiones de la siguiente manera:

- Los trabajadores muestran un asertividad aceptable de 42,5% demostrando que pueden manejar una comunicación conflictiva de manera alturada y en pleno control, manifestando sus experiencias, sentimientos, emociones, conductas, puntos de vista, creencias, etc. en pleno respeto y consideración hacia los demás. Así también presentan relaciones interpersonales muy correctas y sanas, buscando soluciones pertinentes y decisiones correctas en situaciones problemáticas y difíciles.
- Los trabajadores están preparados para hacer una crítica reflexiva y constructiva ante las negativas actitudes y conductas de sus colegas de trabajo, sin la necesidad de ofender a nadie ni de generar conflictos; sino más bien de ayudarlos a mejorarlas.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Espinoza, C. (2014), en la tesis “La asertividad y el desempeño docente de los profesores del Colegio Nacional de Aplicación Unheval– Huánuco”. Tesis de maestría. Unheval, Huánuco, Utilizo un número de 19 integrantes como muestra de estudio, así también, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Llega a las siguientes conclusiones:

- Los resultados sobre la asertividad muestran que los docentes tienen serios inconvenientes y problemas en su manejo correcto, los cuales están generando ciertos desajustes y problemas institucionales para trabajar organizadamente en la institución, ya que la comunicación no es completamente fluida porque se halla carente de empatía y tolerancia mutua. Por ejemplo, se ve que el 23% de los profesores presentan un mal trato y agresividad en sus actitudes y

conductas comunicativas. Asimismo, solamente el 16% de maestros son asertivos con los demás; mientras que el 58% de ellos son completamente pasivos y dependientes de los demás. Por lo cual, solamente un grupo minoritario practican la asertividad. Sin embargo, sus desempeños, durante sus prácticas pedagógicas son regulares, esto quiere decir que se debe reforzar sus prácticas asertivas para lograr un buen ejercicio profesional en bien de la institución y de los estudiantes principalmente.

- También se pudo constatar que la asertividad no es un factor de incidencia en el grado de desempeño de los maestros de la institución educativa estudiada, ya que muchos no practican la buena asertividad, pero su desenvolvimiento laboral, sobre todo en el aula, son buenas.

Mejía, A. (2020), en la tesis titulada “Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis”. Tesis de maestría. Unheval, Huánuco. El grupo muestral estuvo integrado por 134 trabajadores, el nivel de investigación fue descriptivo-explicativo con diseño no experimental-transeccional y enfoque mixto. Hace las siguientes conclusiones:

- La municipalidad estudiada no está desarrollando mecanismos ni políticas de apoyo consecuente en el manejo correcto de todos los recursos humanos que dispone. Esto se sabe porque los encuestados indicaron que los procesos de administración, los mecanismos de capacitación, las estrategias de motivación, la capacidad para incentivar y valorar los esfuerzos laborales de los trabajadores no está siendo tomados en cuenta como prioridad. Producto de ello existe una mala atención a la ciudadanía que acude por un servicio, trámite o pago de impuestos en la municipalidad.

- Para los directivos de la municipalidad debe ser una política urgente garantizar las demandas de la ciudadanía, para ello requieren conocerlos más y saber de sus necesidades, demandas o expectativas más resaltantes. De este modo se podrá mejorar la atención y la calidad de cada uno de los servicios que se presta directamente al público, haciendo posible una gestión cargada de

éxitos y eficiencia pura en cada uno de sus trabajadores, donde la calidad de la atención sea prioridad institucional en todo momento, pero con acciones planificadas y organizadas que lleven una ruta directa hacia el logro de las metas y objetivos de la entidad edil, pensando en todo momento, en satisfacer a todos los ciudadanos.

- Dentro de la municipalidad el trabajo está basado en la improvisación total, por eso el 23% de los trabajadores no organizan planificadamente sus actividades laborales. Así también, hay otro grupo considerable de 33% que aducen planificar esporádicamente sus procesos de trabajo; en consecuencia, el 56% de los trabajadores de este municipio distrital no se halla capacitado ni preparado para planificar sus actividades laborales. Asimismo, es conveniente señalar que no todo está mal en la municipalidad; por decir el 44% de los trabajadores sí se preocupan por planificar responsablemente sus actividades laborales dentro de la municipalidad. Este porcentaje último es polémico porque de acuerdo a la opinión el público tampoco lo hacen bien, y que solo manifestaron esos argumentos en las encuestas para no ser vistos mal por sus directivos de áreas y el público en general.

-Un grupo de usuarios que porcentualmente se ubican en el 7% manifiestan que la atención que reciben es excelente. Otro grupo de 25% manifiestan que es buena; un grupo mucho más grande e importante aduce que la atención proporcionada es regular en un 42%; por último, el grupo que indica que la práctica de atención de los trabajadores es muy mala (26%).

- Cuando en la municipalidad existe una buena administración, dirección y gestión del capital humano, estos llegarán a ser cada vez más competitivos laboralmente y podrán brindar una atención eficiente y oportuna a cada usuario. Por estos motivos, buscar satisfacer las demandas del público usuario es fundamental para cualquier municipalidad; entonces es preciso contar con datos correctos de cada usuario en temas vinculados con sus demandas propias, para saber el grado de la calidad de sus diversos servicios que da a la comunidad y estimular al componente humano para para que permanezca

satisfecho al atender al público y pueda desarrollarse profesional y humanamente.

- Los directivos deben buscar realizar una gestión de la municipalidad orientado a mantener a todos sus trabajadores, sin hacerles huir de sus funciones laborales, sino más bien estimularlos a comprometerse, identificarse y mostrar fidelidad incondicional a la municipalidad. Para ello debe preocuparse en fomentar el desarrollo de sus capacidades y talentos individuales y grupales respectivamente, con actitudes positivas y valores dinámicos que fijen el rumbo claro hacia la realización de las metas institucionales, donde existan retos y desafíos dignos de cumplirlas a toda costa mediante una cultura optimista, proactiva, innovadora y llena de iniciativa dignos para el crecimiento, la productividad y el buen desempeño de cada trabajador en bien de toda la municipalidad, principalmente de la ciudadanía que es el principal usuario.

- El liderazgo debe también orientarse a una visión institucional integradora, con fines netamente al trabajo cooperativo que pueda hacer realidad el desarrollo de la excelencia en la atención de los ciudadanos pertenecientes al ámbito de la municipalidad.

Gutiérrez, T. y Salgado, C. (2016), en la tesis denominada “La práctica de la asertividad en los trabajadores y su incidencia en la atención al público en la Municipalidad de Tingo María, Huánuco-2015”. Tesis de maestría. Universidad de Huánuco. En esta investigación se usó una muestra de 135 trabajadores del municipio. Asimismo el tipo de investigación tomada en cuenta fue la básica o fundamental, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Dentro de las conclusiones se manifiesta lo siguiente:

- Los trabajadores de la municipalidad practican una asertividad alejado de lo correcto y adecuado. Por decir, el 56,4% señalan que se halla en un nivel deficiente mientras el 43,6% aducen que dicha práctica es completamente mala. La poca asertividad se nota principalmente en que los trabajadores no

son muy comunicativos, por lo que no hay fluidez en la transmisión de ideas; no se practica el respeto y la capacidad de escucha, todos quieren opinar, más nadie quiere escuchas, y si lo hacen, no les importan los argumentos de los otros, con tal de imponerse con sus ideas.

- Por otra parte, el grado de atención al público también es mala (67,2%), porque no existe un buen trato ni paciencia de los trabajadores por brindar información clara y precisa los usuarios sobre sus demandas e intereses solicitados a la municipalidad.

- Finalmente, el grado de influencia del modo cómo se manifiesta la asertividad en los trabajadores, tienen repercusiones directas en la atención al público usuario; siendo esta relación 0,879, lo cual es alta según los resultados estadísticos, por lo que necesita ser mejorado y solucionado urgentemente para no ser vistos negativamente y con poca confianza como una entidad del estado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Comunicación Asertiva

Definición de la comunicación asertiva

Esta frase es entendida como el dominio de la habilidad, de orden social, que posee un enorme valor para entablar una comunicación adecuada, correcta y pacífica entre los seres humanos. Es una capacidad integrada por el manejo pleno de la inteligencia emocional y las habilidades para comunicarse y realizar un diálogo y conversación armoniosa, fluida, clara y eficaz con los demás a través del respeto y la tolerancia mutua (Asencios, 2018). Por lo tanto, para que esta forma de comunicación sea ejecutada adecuadamente, no necesita emplear la violencia o agresividad para interactuar verbalmente, y transmitir ideas, pensamientos, puntos de vista, emociones, sentimientos, etc. Por otra parte, no busca restringir o encerrarnos en actitudes o comportamientos pasivos y sumimos, sino más bien a tomar en cuenta los derechos y deberes de cada hablante para expresarse libremente, sin ofender o criticar destructivamente (Cárdenas, 2016).

La idea de asertividad tiene su origen en el término latín “aserto”, que es interpretada como decir una cosa o idea con una afirmación segura y llena de certeza durante el proceso comunicativo. En ese sentido, un individuo con características y capacidades asertivas, es aquel que sabe manifestar sus puntos de vista, ideas y opiniones con mucha convicción y certeza (Almora, 2018).

Tomando en consideración las ideas expuestas, la asertividad en la comunicación, integra un conjunto de actitudes personales muy positivas al momento de interactuar con otros individuos, donde se dan a conocer una serie de opiniones, reflexiones, valoraciones y críticas evitando que el receptor o los receptores sean descalificados, reprochados y ofendidos (Almora, 2018). Es el medio correcto para relacionarse directamente con los demás de un modo pacífico y empático. La comunicación asertiva sucede en el momento en que el individuo manifiesta un determinado mensaje, donde su vocabulario empleado, sus actitudes y gestos muestren ante la demás claridad, así como también un modo de ser empático en cada momento.

Diciendo de otra manera, una comunicación basada en la asertividad implica la capacidad, de los directivos y trabajadores de una organización, en dar a conocer sus ideas individuales empleando la sinceridad, la honestidad y el respeto hacia los otros, permitiendo la aparición inmediata de un clima institucional positivo y sin la intención de generar conflicto o agresividad, pero sí haciendo entender a los demás nuestros derechos propios y de los suyos.

Esta comunicación hace posible que la persona sepa expresar cada vez más, y ante diversas circunstancias y escenarios interactivos, un conjunto de ideas positivas y edificantes; donde la expresión de los sentimientos sea sincera, alejada de la deshonestidad, y tomando en cuenta, mediante un respeto constante, los derechos de los unos y los otros de manera justa, razonada, alturada y de igualdad para todos.

Así también, la comunicación asertiva es una manera de comunicación orientado a la aceptación y consideración de los demás, otorgándoles el mismo nivel de consideración de uno mismo. Se origina en el respeto a cada uno de las personas con las que interactuamos, entendiendo que los puntos de vista de los otros, no están

obligados necesariamente a ser igual que los nuestros, evitando agresiones, y sin por ello dejar de dar a conocer lo que queremos de decir de un modo directo, claro, abierto y sincero (Castanyer, 2014).

La comunicación asertiva maneja una serie de competencias y habilidades comunicativas usadas correctamente en diversos escenarios interactivos y sociales, donde se dan a conocer diversas conductas, actitudes y expresiones acertadas, alejadas de la presión y ansiedad que conllevan a generar conflictos internos y externos en la organización.

En la comunicación asertiva la persona busca expresarse de un modo consciente, directo, claro, fluido y muy equilibrado todas sus opiniones personales. Su propósito es dar a conocer ideas, emociones, anhelos y sentimientos ante un determinado objeto o asunto; también permite que la persona defienda sus derechos fundamentales y legítimos como persona humana, sin ánimos de dañar, de hacer quedar mal al otro, o de destruirlo. Es decir, exige a una actuación, desde lo más profundo del ser humano, considerando en todo momento la autoconfianza y el saber escuchar (Huerta, 2018).

Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva, dentro del contexto del trabajo, adquiere importancia en la medida que logre fomentar una interacción comunicativa agradable y grata con los demás. Para lo cual se necesita comprender plenamente el conjunto de informaciones presentadas por lo demás, debido a que si no se manifiesta de manera clara y entendible será tergiversado o cambiado su significado, haciendo que las tareas, responsabilidades, metas y objetivos sean ejecutadas incorrectamente, generando conflictos, problemas y discusiones entre los miembros de la organización, debido a que no se consolidarán adecuadamente los propósitos establecidos en toda la institución edil. Debido a ello es imprescindible el dominio y manejo de la comunicación asertiva, para fomentar la interacción armoniosa dentro de las organizaciones, principalmente en una municipalidad (Castanyer, 2014).

La comunicación asertiva siempre será fundamental en el desarrollo personal y profesional del individuo, porque laboralmente podrá trabajar con sentido cooperativo y en equipo, donde las diversas actividades sean realizadas correctas y coordinadamente entre todos. Es ahí donde el papel de la comunicación se hace importante, permitiendo que la interacción entre sus integrantes sea positivas y óptimas en cada momento.

Dimensiones de la comunicación asertiva

- **Habilidades comunicativas:** Son procedimientos y manifestaciones verbales de orden lingüístico que se va desarrollando a lo largo de la vida de cada ser humano. Tiene como propósito fundamental interactuar con los demás con mucha destreza y eficiencia comunicativa en diversos contextos y escenarios de la actuación social humana. Las habilidades comunicativas integra diversas competencias comunicativas básicas, y que a lo largo del tiempo de va enriqueciendo y fortaleciendo más y más. Es decir, su desarrollo no deja de terminar hasta que el individuo muera, porque siempre adquirirá otras capacidades lingüísticas más complejas y difíciles (Jara, 2018).

Las principales habilidades comunicativas se vinculan directamente con el saber escribir, hablar, escuchar y leer del lenguaje humano. En ese sentido, ayuda mucho a que la persona se desenvuelva correctamente en las diversas sociedades y culturas de nuestro país, donde su aprendizaje y perfeccionamiento nos haga ser lingüística y asertivamente competentes (Lecca, Rojas y Lecca, 2018).

- **Manejo de la empatía:** Es la capacidad que tiene la persona para entender e interpretar lo que los demás pueden sentir. Por lo que implica ponerse en el lugar de otros para comprenderlos cabalmente y adoptar en muchas oportunidades, sus problemas y necesidades como las suyas, para que en base a ella se trate de apoyarlos y ayudarlos. Es una muestra de actitudes y sentimientos cooperativos y afectivos ante las necesidades de los demás, aun sabiendo que sus ideas y puntos de vista son contrarios a los nuestros,

vivenciando, de manera directa o imaginaria, lo que los demás están pasando o sintiendo en ese momento (Quispe, 2018).

El manejo de la empatía, en el centro laboral, es necesario y fundamental para todos los trabajadores y miembros, porque es una manifestación orientada a la manera de comprender el lado interno de los demás, identificándose y comprendiendo sus sentimientos, sus ideas, sus necesidades, sus conflictos y sus preocupaciones internas (Corrales, 2017).

- **Manejo de las emociones:** Implica que los individuos sepan manifestar, usar y controlar correctamente sus emociones. En esta parte el sujeto debe ser capaz de entender conscientemente sus emociones, sus cogniciones, comportamientos, actitudes y conductas personales. En ese sentido, exige que la persona, o el conjunto de personas posean estrategias y mecanismos variados para manifestar emociones cargados de alta positividad, generando un escenario y estado de paz, tranquilidad y seguridad (Huamani y Saravia, 2017).

El manejo de las emociones permite que la persona adquiera la destreza y habilidad para modular de manera rápida y directa sus esta afectivos consideradas incorrectas. También permite tener experiencias constructivas que permitan valorar y controlar cuando están son demasiadas intensas y perjudiciales para su crecimiento personal y grupal respectivamente.

- **Manejo de estrategias asertivas:** Una persona que maneja correctamente las estrategias asertivas es aquel que sabe pensar y es capaz de mostrar sentimientos y comportamientos asertivos en cada circunstancia que lo requiere, a través del autodominio, manejo de la ansiedad, control y entendimiento cognitivo, etc. (estrategias internas); así también es cuando el individuo sabe manejar conductas coherentes y acertados durante circunstancias conflictivas, difíciles y complicados que son las estrategias externas propiamente dichas (Castanyer, 2014).
- **Manejo de estilos asertivos:** Integra un conjunto de actitudes de orden integrativo y democrático. Aparece cuando el hablante emite directamente

todos sus sentimientos con fluidez y cordialidad. Entiende las posibles críticas y observaciones de los demás, aceptándolas y comprendiendo que en algo le servirá dichas observaciones y que no es necesario poseer aversión, odio y sentido de revanchismo hacia esas personas (Ferrero y Martín, 2013). En esta parte se considera que los pensamientos, actitudes y conductas de las personas deben ser respetadas recíprocamente, ya que todas ellas se hallan interrelacionados directamente (Fritzen, 2003).

Componentes de la comunicación asertiva

Existen ciertos componentes de la asertividad que hace posible que las personas interactúen y se comuniquen correctamente, sin llegar a acciones conflictivas y de agresividad entre ellos. Estos son según Ortega (2013):

- **Componentes con rasgos no verbales:** Se refiere cuando una persona busca comunicarse asertivamente con los demás, dejando a un lado la expresión oral o verbal, para simplemente utilizar su cuerpo de manera habilidosa, como por ejemplo sus gestos, posturas, movimientos corporales, miradas, etc.
- **Componentes con rasgos netamente paralingüísticos:** En esta parte se considera al modo como la persona da a conocer sus mensajes. Es decir, a la manera cómo utiliza el volumen de su voz, la tonalidad, el timbre, etc. también se toma en cuenta la claridad de la pronunciación, la fluidez de las ideas, no usar los gritos que menoscaben la integridad física y moral de los demás, hablar lo justo sin irse a la exageración de las expresiones porque cansa y aburre al oyente.
- **Componentes verbales:** El diálogo es la herramienta de comunicación verbal por naturaleza, que hace uso el ser humano para dar a conocer sus emociones, sentimientos, necesidades, anhelos y metas durante sus interacciones comunicativas con los demás. En esta parte se considera la duración de la expresión, la retroalimentación, interrogantes que faciliten adquirir mayor información posible, la capacidad visual, la postura en los dialogantes, y los ademanes que se usan (Rodríguez, 2008).

Técnicas para la comunicación asertiva

Según el autor Yagosesky (2009) indica que todas las personas tienen límites para poder llegar a una comunicación asertiva esperada; sin embargo, para dominarlo necesitan determinar y entender dichos límites, para no ser convencidos por los demás, sino más bien ser tratados con el debido respeto. Estas técnicas son:

- **Asertividad positivo:** En esta parte se tiene en cuenta a la expresión honesta y afectiva por las otras personas, manteniéndose atento a lo correcto y adecuado.
- **Asertividad empático:** Es identificarse con los problemas de los demás y actuar pensando en cómo ellos se sienten.
- **Asertividad confrontativo:** permite ver la relación coherente en lo que dice y hace una persona. Si en ellos no hay coherencia, se busca describirlos directamente y luego decirles lo que se esperaba de ello; pero sin lastimarlo o acusarlo.
- **Enunciado en primera persona:** Aquí es donde se le indica estratégicamente los errores de los demás, y buscar mecanismos de cómo mejorar.
- **Banco de niebla:** Es cuando no se está de acuerdo en algunos argumentos de los dialogantes, por lo que se necesita determinar el punto recíproco para ambos y llegar a acuerdos consensuados y recíprocos.
- **Interrogación negativa:** Es saber valorar la crítica, pero buscando averiguar cuan constructivo o destructiva.

Características de la comunicación asertiva

Para el investigador Túnez (2012) son los siguientes:

- ✓ El individuo se siente completamente libre para dar a conocer y expresar sus ideas, lo que siente como persona y lo que quiere hacer, sin perjudicar a los otros.

- ✓ Tiene bastante facilidad para entablar un diálogo o conversación directa contra todo tipo de personas; y lo hace de una manera ágil, directa, dinámica, sincera y correcta.
- ✓ Durante su interacción comunicativa se respeta, asimismo, siendo consciente de sus limitaciones, posee su valor personal y desarrolla su autoestima individual, es decir, sabe entenderse con sus limitaciones y fortalezas de manera consciente.
- ✓ Su vida personal y profesional es bastante activo porque ya tiene preconcebido y definido de lo que pretende realizar; por lo que se esfuerza por hacerlo realidad, no espera, sino que la lucha para lograrlo, es bastante proactivo.
- ✓ Considera y deja de considerar en sus relaciones y amistades a las personas que le es toxica o no lo aporta en nada; pero la hace con bastante delicadeza y diplomacia.
- ✓ Busca evitar acciones comunicativas extremas que pueden dañar y ofender a otras personas; por lo tanto, no está de acuerdo con actitudes y comportamientos dañinos, agresivos, destructivos y aversivos.
- ✓ En cada uno de sus interacciones comunicativas muestra firmeza, seguridad, dominio y autoridad propia.
- ✓ Comúnmente trata de buscar salidas y soluciones correctas ante situaciones conflictivas o problemáticas, en todas las circunstancias y momentos que se presenta (Murphy, 2012).
- ✓ El mismo hecho de ser asertivo, proactivo, empático, respetuoso y tolerante hace que contribuya al desarrollo de una atmósfera y ambiente positivo y motivador para todos.
- ✓ El trabajo cooperativo en equipo hace que la comunicación asertiva, se a el medio correcta que genera éxito en la organización (Elizondo, 2009).

Teorías de la comunicación asertiva

Son los siguientes:

- ✓ **Teoría de la comunicación asertiva de Shannon y Weaver (1949):** Estos autores indican que la comunicación asertiva es un medio muy necesario e importante para dar a conocer mensajes constructivos y correctos a los demás. Estos autores hablan de que el proceso de la comunicación integra componentes importantes para una efectiva comunicación. Lingüísticamente, esos componentes son concisos como los elementos de la comunicación y que son: el emisor o hablante, el receptor u oyente, el canal, el código, el mensaje, y el referente. Indica que la comunicación asertiva debe ser dado con el estricto respeto y la práctica de valores ético y morales. Otro aspecto importante es que para que la comunicación sea asertiva es necesario que tanto el hablante como el oyente utilicen un mismo código lingüístico.
- ✓ **Teoría de la comunicación asertiva de Alberti y Emmons (1978):** Esta basado en una variedad de conductas y comportamientos que se presentan dentro del entorno comunicativo, donde se puede visualizar las pretensiones personales de mejora de cada persona en sus conductas y actitudes comunicativas. Es manifestar comportamientos y expresar con mucha amabilidad ideas, puntos de vista, emociones, aportes y sentimientos; pero con la demostración que tenemos derechos propios y que deben ser respetados para respetar también de los demás. Estos investigadores manifiestan que una persona asertiva es aquella que es muy honesto consigo mismo y con los demás, por lo tanto, sus manifestaciones y expresiones deben estar alejadas de todo acto que vulnere los derechos básicos de los demás.

2.2.2. Variable 2: Calidad de la atención

Calidad

Cuan se habla de calidad, se entiende que tiene que ver con el conjunto de percepciones y puntos de vista que tiene el usuario o cliente para comparar las características, bondades y defectos de varios servicios, productos u ofertas que se les

ofrece, donde se le otorga un valor determinado por ello. Para valorar la calidad de un servicio o producto es necesario que la persona tenga conocimiento, cultura, conciencia real de lo que necesita, pretende o anhela que se le ofrezca (Saavedra, 2017).

Por esas razones la calidad hace referencia, de manera muy directa, al conjunto de bondades expectantes que muestra un servicio u objeto con el propósito de ofrecerla al público interesado; también busca satisfacer las demandas expresas o tácitas de los usuarios, a través de ciertos parámetros y requisitos (Reátegui, 2015).

La calidad se ajusta a las necesidades de cada usuario o público, y en ella debe darle un valor agregado que se diferencia de los demás y superen sus expectativas iniciales. En ese sentido la competitividad actual de las organizaciones entiende que calidad, no es entregar al usuario solamente lo que quiere u solicita; sino más bien, además de ello, ofrecerle lo que no se había imaginado con respecto al servicio o producto solicitado, y que está sea mucho más beneficiosa en todos los sentidos, haciendo que se den cuenta que lo que hoy ha obtenido es lo que muchas veces se había imaginado como utópico, imposible o difícil (Flores, 2016).

Todo servicio o producto de calidad, que brinda las organizaciones al público, se adhieren al control de calidad, que exigen a las entidades ciertos parámetros y requisitos básicos que deben cumplir obligatoriamente para ser considerados como elementos de alta calidad. Dicha normatividad o reglas de juego, para la calidad de los productos o servicios son los llamados ISO 9000, ISO 14000, y otros, definidos por la Organización Internacional de Normalización desde el siglo pasado y en la década del cuarenta.

De esta manera el término calidad, dentro del mundo empresarial o de las organizaciones, es la que está referida a la excelencia del producto, bien o los servicios que se brinda, Excelencia entendida como sobrepasar las barreras básicas impuestas en las bondades de un bien o servicio, y que son satisfactorias y admirables para los clientes y rivales directos que compiten con la entidad (Villar, 2010).

Atención

La palabra atención, en términos organizacionales, señala al conjunto de procesos enfocadas a la realización de determinados actos, entendidos como correctas para atender al conjunto de usuarios que buscan ser guiados, asesorados y dirigidos por la organización o algunas de sus áreas de servicio.

Por esa razón se considera que son procesos de naturaleza cognitiva que hace posible en los seres humanos la elección y concentración directa en ciertos estímulos importantes que permiten complacer o satisfacer nuestra curiosidad propia o las necesidades de los demás.

La atención busca servir con mucho respeto y solicitud al usuario o público dentro de la organización, en el cual solicita un conjunto de servicios acorde a sus necesidades, requerimientos y demandas; respetando sus espacios y puntos de vista.

Calidad de la atención en la municipalidad

Cuando nos referimos a la calidad de la atención al público en las entidades municipales, se puede indicar, de manera general, que es la prestación de un conjunto de servicios de orden gerencial, administrativo, trámites, solicitudes de pago de impuestos y de servicios propios de las necesidades del ciudadano, y que la entidad edil busca satisfacerlo y superar con creces las expectativas de cada uno de ellos, Claro está que esto sucederá en la medida que sea atendido con solicitud, puntualidad, respeto, trato amable, etc. que todo servicio de una entidad del estado necesita dar. Es el grado en que los servicios municipales satisfacen al usuario en todas sus expectativas, necesidades y demandas, haciendo que se sientan satisfechos y complacidos con la Municipalidad.

Brindar un servicio municipal de alta calidad implica un conjunto de responsabilidades y preocupaciones de la organización por ofrecer un buen servicio al público usuario que acude a sus distintas áreas de la organización (Pérez, 2007).

La atención en una municipalidad se constituye en un acto importante para ayudar y brindar a la población los servicios básicos que necesitan como integrantes

de una comunidad. Debido a ello el estado, mediante sus diferentes instancias busca exigir mediante normas que las entidades ediles se esmeren por brindar una atención correcta, que esa motivadora y acogedora para todos, por lo que se busca constantemente organizar el conjunto sistemático de procedimientos con mecanismos dinámicos y rápidos, para que la atención se dé sin demora, y que el usuario se sienta satisfecho plenamente, y que sus anhelos y expectativas sean superadas (García, 2005).

La calidad de la atención implica buscar los mejores beneficios para los clientes, descartando los riesgos o inconvenientes que puede darse en algunos casos.

Debido a ello, Loarte (2015) alude que es una serie de acciones que ejecutan las entidades municipales en sus respectivas áreas de atención desde una óptica técnica, humana, de asesoramiento y fiscalización. En ella se considera la seguridad a los usuarios, la eficacia de las estrategias de atención en los servicios, la eficiencia en los diversos tratos y la satisfacción del público (García, 2016).

La calidad de la atención es un elemento necesario en las organizaciones porque es un componente que trasciende y diferencia a la entidad con respecto a los otros; consiguiendo la aprobación y fidelización de su público usuario y para el empoderamiento de su imagen institucional (Montoya y Boyero, 2013).

La calidad de la atención necesita una serie de estrategias institucionales que garanticen la buena atención y el trato al público en los diversos servicios que ofrece, y de este modo satisfacerlos completamente (Serna, 20006).

Importancia de la calidad de la atención

Dentro de las municipalidades es muy importante estimular a los directivos, trabajadores y todo el personal para que, durante el ejercicio de sus funciones y tareas laborales, busquen atender correctamente a los usuarios y público en general. Debido a ello se requiere que los trabajadores sepan tener la capacidad y habilidad para atender amablemente a los usuarios que acuden a la entidad por un determinado servicio.

Debido a ello, Quispe (2019) dice:

La buena calidad en la atención crea nuevos usuarios y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al usuario por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia (p.37).

Si por ejemplo si se presenta una serie de problemas durante la atención al público, se tiene que tener la capacidad para manejarlo sin entrar en el maltrato o conflicto, debido a que el público participa directamente en las operaciones de la entidad. Por esa razón no se debe culpar de los errores del usuario, al contrario, se les debe ayudar y guiarlos con mucha paciencia, mediante una explicación alturada, clara y sencilla.

Así también Quispe (2019) indica:

En la lucha, no basta con satisfacer las necesidades de los usuarios, es preciso encantarles, lo cual implica identificar sus necesidades latentes y descubrir sus deseos ocultos para desarrollar productos y servicios que los satisfagan. En consecuencia, es preciso desarrollar servicios sorprendentes y encantadores y comunicar estos servicios a los usuarios y consumidores finales (p.36).

Tomar en cuenta la opinión del usuario durante su atención, implica ganar nuevos usuarios y fortalecer su fidelización con la entidad. Implica, en base a lo escuchado, buscar estrategias adecuadas para que los servicios sean cada vez mejor para todos. Esto señala que, durante los diversos procesos de atención del servicio al cliente, este debe ser escuchado y atendido rápidamente con acciones o respuestas oportunas, rápidas y claras.

De esta manera Alcaide (2005), citado por Quispe (2019), argumenta que:

La preocupación por la calidad de la atención al cliente, no constituye una actitud "romántica", sino que la misma está estrechamente vinculada a la mayor o menor capacidad de las empresas para generar rentabilidad. Esta afirmación

se ve confirmada por los múltiples y variados "beneficios y ventajas" que le genera a una empresa la preocupación por la calidad de la atención al usuario. El mantenimiento de altos niveles de calidad en la atención a cada cliente (p.78).

La atención al cliente adquiere gran importancia porque permite que muchos de ellos tengan una imagen buena de los servicios que presta la entidad, lo cual le proporcionará más confianza por creer y comprender la gestión que realiza en beneficio de toda la población.

Dimensiones de la calidad de la atención

- **Respeto durante la atención al usuario:** Está referido al conjunto de esfuerzos que realiza la municipalidad a través de sus directivos y trabajadores por brindar una buena atención a los usuarios a través de un buen trato, mediante la cordialidad, la amabilidad y la comprensión de sus demandas; satisfaciendo sus necesidades y expectativas de manera diligente, rápida y directa, a través de sus diversas áreas de gestión y dirección. Es el trato basado en la consideración a los usuarios mediante una tolerancia y empatía, buscando satisfacer sus necesidades, evitando el mal trato, la ofensa o el perjuicio personal (Miranda, 2015).
- **Sistema de comunicación durante la atención:** La comunicación con los usuarios deben estar dadas en base a una comunicación asertiva, debido a que cada uno de ellos son los elementos importantes que definen la situación presente y futura de las organizaciones. Es unos procesos comunicativos que integra varias características particulares: saber escuchar, dar importancia a las opiniones, realizar una interacción amistosa y pacífica, buscar crear lazos de confianza y entender sus preocupaciones, empoderándolos como los sujetos principales (Morillo, 2009).

Es importante porque hará que la atención de los servicios sea exitosa; debido a que de la calidad de comunicación que se les da, el usuario formará sus expectativas en lo relacionado con la calidad de atención de los servicios

que anhela obtener. El respeto a la comunicación implica también en la manera cómo se da acceso a la información a los usuarios, al manejo directo de los conflictos a través de la asertividad, así como al grado de empatía que se toma en cuenta.

- **Eficacia en la atención al usuario:** Esta orientado a brindar a los usuarios, bajo cualquier circunstancia o motivo, una atención completamente integral, con atenciones inmediatas y oportunas, con las soluciones de los inconvenientes de manera instantánea y mediante resultados excelentes a las demandas de todos los usuarios pertenecientes a la comunidad. es el conjunto de cualidades de calidad donde se valora si la atención en los servicios de parte de los directivos y empleados es adecuado y satisface las demandas solicitadas. es esta parte se tiene en cuenta los planes operativos y estratégicos que emplea la municipalidad para atender al público de una manera correcta (Miranda, 2015).
- **Capacidad de respuesta durante la atención:** Es la capacidad de persuasión, convicción, convencimiento y seguridad que ofrece al trabajador cuando está tratando un asunto o servicio a los usuarios de la municipalidad. En ella se busca dar alternativas de solución o sugerencias coherentes a las consultas hechas por el público como también a los servicios solicitados, tratando de agotar todos los mecanismos y estrategias posibles por satisfacer los requerimientos hechos son una diligencia dinámica y eficaz (Cuadros, 2015).
- **Seguridad en la atención:** está encaminado a que el público sea atendido en la municipalidad tomando en cuenta todos los mecanismos y protocolos de seguridad y apoyo a las personas; los cuales se hallan fijados en las normas de la entidad (Cachay y Sánchez, 2014).

Características de la atención de calidad

Brindar un servicio eficiente al usuario se basa en una atención acorde a las demandas y necesidades del público, para ello se interrelaciona el buen trato, la amabilidad y la paciencia con todos, porque de ellos depende la organización y debe

estar siempre a sus servicios. Los investigadores Berry, Bennett y Brown (1989), mencionan que la atención en un servicio de calidad también implica considerar tres rasgos o características muy importantes que son:

- **La intangibilidad:** Los servicios que se brindan generalmente no son materias físicas percibidos directamente por todos nuestros sentidos; es decir el público que acuda a una entidad edil, no poseerá ni recibirá por lo general, nada tangible para tocar, oler, etc. Tal vez solamente para ver o percibir de acuerdo a su raciocinio propio.
- **Heterogeneidad:** La atención de los servicios variará de un trabajador a otro debido a que es muy complicado generalizar para todos, debido a que son ejecutados por individuos propensos a equivocarse; sin embargo, muchas organizaciones, para brindar una buena atención en los servicios, maneja reglas y acciones estandarizados, que son las exigencias mínimas y los protocolos básicos que se deben respetar.
- **Inseparabilidad:** Los servicios, en muchas ocasiones es brindada en el mismo instante que se le está solicitando o procediendo a su ejecución.
- **Imperdurabilidad:** Cada servicio que ofrecen muchas de las organizaciones no se pueden almacenar, guardar, o conservarla en el tiempo, ya que no son físicos directamente, sino que son subjetivos y hechas en su momento oportuno.

Modelos del servicio de atención de calidad

- **Modelo Servqual:** Este modelo de atención a las personas de una entidad indica que son instrumentos de valoración de los servicios de calidad que se practica orientado a la permanente satisfacción del público que acude a la entidad edil (Grande, 2000).
- **Modelo Servper:** Sugiere modelos alternativos que midan la calidad en una respectiva atención, es parecido al anterior modelo, pero se diferencia de la misma porque no toma en cuenta las expectativas, sino solamente las

percepciones del cliente al obtener un determinado servicio (Hoffman y Bateson, 2002).

- **Modelo Grönoos:** Esta orientado a evaluar cómo se está realizando la atención, por lo tanto, implica tres rasgos importantes: La calidad técnica empleada, la calidad funcional en que se basa, y el grado de imagen institucional que se tiene acorde a las opiniones directas del público usuario (Ferrel y Hartline, 2006).

2.3. Definición de términos básicos

- **Comunicación asertiva:** Dominio de la habilidad, de orden social, que posee un enorme valor para entablar una comunicación adecuada, correcta y pacífica entre los seres humanos. Es una capacidad integrada por el manejo pleno de la inteligencia emocional y las habilidades para comunicarse y realizar un diálogo y conversación armoniosa, fluida, clara y eficaz con los demás a través del respeto y la tolerancia mutua tanto, para que esta forma de comunicación sea ejecutada adecuadamente, no necesita emplear la violencia o agresividad para interactuar verbalmente, y transmitir ideas, pensamientos, puntos de vista, emociones, sentimientos, etc. Por otra parte, no busca restringir o encerrarnos en actitudes o comportamientos pasivos y sumimos, sino más bien a tomar en cuenta los derechos y deberes de cada hablante para expresarse libremente, sin ofender o criticar destructivamente.
- **Habilidades comunicativas:** Son procedimientos y manifestaciones verbales de orden lingüístico que se va desarrollando a lo largo de la vida de cada ser humano. Tiene como propósito fundamental interactuar con los demás con mucha destreza y eficiencia comunicativa en diversos contextos y escenarios de la actuación social humana. Las habilidades comunicativas integra diversas competencias comunicativas básicas, y que a lo largo del tiempo de va enriqueciendo y fortaleciendo más y más. Es decir, su desarrollo no deja de terminar hasta que el individuo muera, porque siempre adquirirá otras capacidades lingüísticas más complejas y difíciles.

Las principales habilidades comunicativas se vinculan directamente con el saber escribir, hablar, escuchar y leer del lenguaje humano. En ese sentido, ayuda mucho a que la persona se desenvuelva correctamente en las diversas sociedades y culturas de nuestro país, donde su aprendizaje y perfeccionamiento nos haga ser lingüística y asertivamente competentes.

- **Manejo de la empatía:** Es la capacidad que tiene la persona para entender e interpretar lo que los demás pueden sentir. Por lo que implica ponerse en el lugar de otros para comprenderlos cabalmente y adoptar en muchas oportunidades, sus problemas y necesidades como las suyas, para que en base a ella se trate de apoyarlos y ayudarlos. Es una muestra de actitudes y sentimientos cooperativos y afectivos ante las necesidades de los demás, aun sabiendo que sus ideas y puntos de vista son contrarios a los nuestros, vivenciando, de manera directa o imaginaria, lo que los demás están pasando o sintiendo en ese momento.
- El manejo de la empatía, en el centro laboral, es necesario y fundamental para todos los trabajadores y miembros, porque es una manifestación orientada a la manera de comprender el lado interno de los demás, identificándose y comprendiendo sus sentimientos, sus ideas, sus necesidades, sus conflictos y sus preocupaciones internas.
- **Manejo de las emociones:** Implica que los individuos sepan manifestar, usar y controlar correctamente sus emociones. En esta parte el sujeto debe ser capaz de entender conscientemente sus emociones, sus cogniciones, comportamientos, actitudes y conductas personales. En ese sentido, exige que la persona, o el conjunto de personas posean estrategias y mecanismos variados para manifestar emociones cargados de alta positividad, generando un escenario y estado de paz, tranquilidad y seguridad.

El manejo de las emociones permite que la persona adquiera la destreza y habilidad para modular de manera rápida y directa sus esta afectivos consideradas incorrectas. También permite tener experiencias constructivas

que permitan valorar y controlar cuando están son demasiadas intensas y perjudiciales para su crecimiento personal y grupal respectivamente.

- **Manejo de estrategias asertivas:** Una persona que maneja correctamente las estrategias asertivas es aquel que sabe pensar y es capaz de mostrar sentimientos y comportamientos asertivos en cada circunstancia que lo requiere, a través del autodomínio, manejo de la ansiedad, control y entendimiento cognitivo, etc. (estrategias internas); así también es cuando el individuo sabe manejar conductas coherentes y acertados durante circunstancias conflictivas, difíciles y complicados que son las estrategias externas propiamente dichas.
- **Manejo de estilos asertivos:** Integra un conjunto de actitudes de orden integrativo y democrático. Aparece cuando el hablante emite directamente todos sus sentimientos con fluidez y cordialidad. Entiende las posibles críticas y observaciones de los demás, aceptándolas y comprendiendo que en algo le servirá dichas observaciones y que no es necesario poseer aversión, odio y sentido de revanchismo hacia esas personas. En esta parte se considera que los pensamientos, actitudes y conductas de las personas deben ser respetadas recíprocamente, ya que todas ellas se hallan interrelacionados directamente.
- **Calidad de la atención:** Cuando nos referimos a la calidad de la atención al público en las entidades municipales, se puede indicar, de manera general, que es la prestación de un conjunto de servicios de orden gerencial, administrativo, trámites, solicitudes de pago de impuestos y de servicios propios de las necesidades del ciudadano, y que la entidad edil busca satisfacerlo y superar con creces las expectativas de cada uno de ellos, Claro está que esto sucederá en la medida que sea atendido con solicitud, puntualidad, respeto, trato amable, etc. que todo servicio de una entidad del estado necesita dar.

Brindar un servicio municipal de alta calidad implica un conjunto de responsabilidades y preocupaciones de la organización por ofrecer un buen servicio al público usuario que acude a sus distintas áreas de la organización.

- **Respeto durante la atención al usuario:** Está referido al conjunto de esfuerzos que realiza la municipalidad a través de sus directivos y trabajadores por brindar una buena atención a los usuarios a través de un buen trato, mediante la cordialidad, la amabilidad y la comprensión de sus demandas; satisfaciendo sus necesidades y expectativas de manera diligente, rápida y directa, a través de sus diversas áreas de gestión y dirección. Es el trato basado en la consideración a los usuarios mediante una tolerancia y empatía, buscando satisfacer sus necesidades, evitando el mal trato, la ofensa o el perjuicio personal.
- **Sistema de comunicación durante la atención:** La comunicación con los usuarios deben estar dadas en base a una comunicación asertiva, debido a que cada uno de ellos son los elementos importantes que definen la situación presente y futura de las organizaciones. Son procesos comunicativos que integra varias características particulares: saber escuchar, dar importancia a las opiniones, realizar una interacción amistosa y pacífica, buscar crear lazos de confianza y entender sus preocupaciones, empoderándolos como los sujetos principales.

Es importante porque hará que la atención de los servicios sea exitosa; debido a que de la calidad de comunicación que se le da al usuario formará sus expectativas en lo relacionado con la calidad de atención de los servicios que anhela obtener. El respeto a la comunicación implica también en la manera cómo se le da acceso a la información a los usuarios, al manejo directo de los conflictos a través de la asertividad, así como al grado de empatía que se toma en cuenta.

- **Eficacia en la atención al usuario:** Esta orientado a brindar a los usuarios, bajo cualquier circunstancia o motivo, una atención completamente integral, con atenciones inmediatas y oportunas, con las soluciones de los inconvenientes de manera instantánea y mediante resultados excelentes a las demandas de todos los usuarios pertenecientes a la comunidad. Es el conjunto de cualidades de calidad donde se valora si la atención en los servicios de parte de los directivos y empleados es adecuada y satisface las demandas solicitadas.

- **Capacidad de respuesta durante la atención:** Es la capacidad de persuasión, convicción, convencimiento y seguridad que se ofrece al trabajador cuando está tratando un asunto o servicio a los usuarios de la municipalidad. En ella se busca dar alternativas de solución o sugerencias coherentes a las consultas hechas por el público como también a los servicios solicitados, tratando de agotar todos los mecanismos y estrategias posibles por satisfacer los requerimientos hechos son una diligencia dinámica y eficaz.
- **Seguridad en la atención:** está encaminado a que el público sea atendido en la municipalidad tomando en cuenta todos los mecanismos y protocolos de seguridad y apoyo a las personas; los cuales se hallan fijados en las normas de la entidad.

2.4. Bases epistemológicas, filosóficas o bases antropológicas de la comunicación asertiva y la calidad de la atención

La epistemología comunicativa es de vital importancia en la configuración sistémica para definir el componente científico, considerando, por cierto, los elementos básicos, pero necesarios, de los rasgos metodológicos de los conocimientos, de la fijación de los diversos conceptos, principios y leyes de la naturaleza comunicativa del ser humano en su entorno. Es decir, se halla vinculada con la raíz propia de la ciencia del ser humano (aspectos comunicativos). Esto es necesario porque es imprescindible comprender los mecanismos que actúan directamente en las relaciones de los seres humanos, los cuales serán vitales para el desarrollo de cualquier actividad que realizan, y entender a profundidad sus propios comportamientos. Todos los conocimientos que se posee acerca de ello, sobre todo cómo interactúan sus elementos comunicativos en los distintos procesos interactivos, comúnmente se darán en colectivos, los cuales son llamados, de manera general, la sociedad humana (Serrano, 1998).

La metodología empleada para definir epistemológicamente la comunicación se halla vinculada con las diversas teorías de la filosofía, de este modo, se puede señalar, por ejemplo, la Escuela de Frankfurt y Jürgen Habermas, que precisamente

intervinieron en el modo de analizar sistemáticamente, los fundamentos y elementos esenciales de la comunicación.

Dichas teorías dan pautas necesarias acerca de los procesos comunicativos en el ser humano, su incidencia directa en el entorno social, y su proceder en el ser. Dichos pensamientos, se centran en el análisis científico de la comunicación, que hace posible las diversas formas de convivencia, interrelación y vínculo activo social entre persona a persona (Valdettaro, 2001).

En ese sentido, el conocimiento científico que se posee sobre la actuación comunicativa humana, y los razonamientos filosóficos que le brinda la misma epistemología, es un detalle necesario para entender la sincronía de la actuación comunicativa científica como parte de su propia naturaleza.

Los modos cómo se investigan y analizan los aspectos comunicativos asertivos, va enmarcado en su propia historia, en su cultura, en sus costumbres, en su valores ético-morales y en su entendimiento del mundo que le rodea, bajo una estricta consideración de las ciencias humanas y los aspectos de orden material, que son propios y naturales en una sociedad (Verón, 1999).

El estudio epistemológico de la comunicación asertiva, considera la necesidad de integrar en el ser humano social, aspectos importantes que lo definen de manera completa: se considera lo físico, biológico, psicológico, sociológico, cognitivo, tecnológico y comportamental. Todas ellas se logran a través del análisis y la evaluación de las diversas fuentes e informaciones que brinda la realidad circundante, en consecuencia, es su herramienta valiosa que hace posible la estructuración del estudio del conocimiento de la comunicación humana en sociedad.

Por ello,

La comunicación asertiva está definida como la capacidad que poseen los usuarios de la lengua para interactuar comunicativamente. De transmitir recíprocamente los mensajes a través de una comprensión mutua y de convenio libre que sea intrínsecamente como tal (Mockus, 1995, citado por Rentería, 2004).

En el contexto actual, la comunicación asertiva es entendida como un repertorio de saberes, capacidades, habilidades y aptitudes que conlleva a la consecución de la convivencia y las relaciones interactivas pacíficas y respetuosas entre los individuos, debido a que la naturaleza social de las personas necesita la intercesión de una eficiente acción comunicativa, como evento de relación en el que diversas personas actúan sin ninguna distinción, dividen costumbres y hábitos, operan con sentido de grupo comunitario haciendo uso de un diálogo encaminado a la construcción de convenios lingüísticos sociales (Pascuali, 1972). De esta manera, la comunicación es netamente una herramienta fundamental de la epistemología, en el arreglo del constructo social que continuamente inspecciona nuevas estructuras de soporte.

En ese sentido, la competencia comunicativa no solo está referido a lo lingüístico y gramatical del idioma, sino que está orientado en la conducción de nuestras emociones personales, capacidades para tratar a individuos desconocidos a nuestro ambiente real, entre otros causales. De esta manera las competencias comunicativas son abundantes, emplearlas acertadamente hace que los hablantes tengan un manejo adecuado, lo cual ayudará a conservar un clima correcto en el contexto en que la persona se desarrolla (Valdettaro, 2001).

La epistemología y la filosofía centrada en la comunicación se halla vinculada con la naturaleza misma de la ciencia humana (competencias comunicativas). Por ello, comprender los diversos elementos que intervienen durante las relaciones interpersonales es fundamental para el desarrollo de las diversas actividades que genere la evaluación, análisis y estudio del comportamiento de los individuos (Sotomayor, 2018).

La comunicación se define como parte fundamental de la filosofía, que se encarga de estudiar todos los principios, métodos, fundamentos y extensión del saber del hombre; es decir, es fundamental la estructura filosófica que conceptualiza la razón del ser, por lo que su elemento estructural lo define a través de sus conceptos y principios (Serrano, 1998).

En lo que respecta a la calidad de la atención, la epistemología científica, centra sus estudios en las distintas capacidades emocionales, intelectuales, culturales, morales y sociales que posee el individuo para interrelacionarse adecuadamente con los demás. Ella necesita directamente de los mecanismos comunicativos, ya que su buen uso, a la hora de tratar con los demás, posibilitará una interacción exitosa y satisfactoria para ambas partes, principalmente, cuando esta es desarrollada en una determinada entidad que brinda servicios de diversa índole a las personas denominadas clientes o usuarios.

Debido a ello la calidad de la atención, es exclusivamente una función de los directivos, jefes y trabajadores de una determinada entidad. Consiste en una transformación del modo de pensar, centrado en los intereses de los usuarios y clientes. Debido a ello es importante desarrollar el trabajo en equipo cooperativo para solucionar conflictos e inconvenientes con eficacia y efectividad, lo cual implica una práctica constante de la fuerza de trabajo (Ishikawa, 2003).

El conjunto de servicios que se puede brindar a las personas ayuda al logro del bienestar de cada uno de ellos y un trabajador que provee de un bien real y concreto, y que tienen variadas características (González, 2017).

De esta manera, se puede señalar que una atención o servicio que busca ser de calidad está orientado al desarrollo de la competitividad de la organización. Por esa razón, muchos estudiosos coinciden en indicar que un servicio deficiente a los usuarios es factor de competitividad debido a que busca conseguir una mayor rentabilidad a las entidades. En consecuencia, existe un consenso general en entender que cualquier servicio es consecuencia de la actitud que poseemos y las decisiones que tomamos.

Dentro de una entidad edil existen componentes importantes que influyen en un buen servicio al público usuario, éstos son: los elementos observables, la confiabilidad de los servicios, la capacidad para cumplir con los servicios, la seguridad, la amabilidad, el trato y la diligencia (Carpio, 2017).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito**

Espacio poblacional que involucra a los sujetos de estudio, en este caso, la investigación ha sido realizada en la ciudad de Huánuco, ámbito poblacional en el que se encuentra la Municipalidad Provincial de nuestra primaveral ciudad en el año 2021. Dicha entidad busca brindar a la comunidad en general un conjunto de servicios públicos en torno a la jurisdicción local, con el propósito de promocionar un verdadero desarrollo regional e integral, de una manera mucho más sostenible y en armonía con las características que ofrece el medio. Se encuentra ubicado en la plazuela central de nuestra bella ciudad, donde acoge a sus usuarios públicos acorde a los horarios establecidos.

3.2. **Población**

La población estuvo integrada por un número de 88 trabajadores que laboran como contratados y nombrados en la Municipalidad de Huánuco. Dicha distribución por gerencias se observa seguidamente:

Tabla 1
Relación de la población de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2021.

Unidad de análisis	Gerencia municipal	SEXO		N° de personal
		M	F	
Municipalidad de Huánuco	Gerencia de secretaría general	6	2	8
	Gerencia de administración	8	3	13
	Gerencia de asesoría jurídica	7	8	15
	Gerencia de desarrollo económico	5	5	10
	Gerencia de desarrollo social	12	3	15
	Gerencia de desarrollo rural y urbano	5	7	12
	Gerencia de relaciones humanas	8	4	15
Total				88

Nota. Nómina de personal municipal 2021.

3.3. Muestra

La muestra considerada para el desarrollo de este trabajo investigativo fue de 5 gerencias de la municipalidad con sus respectivos miembros, que para su elección utilizamos el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Acorde a ello hicimos la siguiente distribución:

Tabla 2

Relación de la muestra de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2021.

Unidad de análisis	Gerencia municipal	SEXO		N° de personal
		M	F	
Municipalidad de Huánuco	Gerencia de desarrollo económico	5	5	10
	Gerencia de secretaría general	6	2	8
	Gerencia de desarrollo social	12	3	15
	Gerencia de desarrollo rural y urbano	5	7	12
	Gerencia de relaciones humanas	8	4	15
Total				60

Nota. Nómina de personal municipal 2021.

3.4. Tipo y nivel de investigación

Por las características de cómo estará enfocado esta investigación, el tipo de investigación que se utilizó fue la investigación básica o fundamental; mientras que el nivel de investigación fue descriptiva-correlacional. Según Hernandez Sampieri(2014) este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

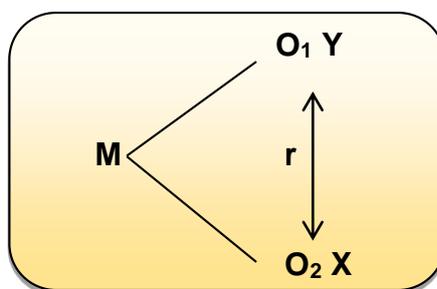
Toda investigación básica busca recoger información mediante procedimientos metodológicos formales de la investigación orientados a enriquecer el repertorio de conocimientos y alcances científicos existentes; es decir aporta a la teoría ya dada pero acorde a las características propias los sujetos estudiados en la muestra (Hernández, 2014).

Tuvo características descriptivas porque una vez analizado las variables y sus dimensiones, se buscó describir el estado en que se halla y las debilidades y fortalezas que tienen de manera general y por dimensiones.

Finalmente, fue de tipo cuantitativo debido a que los procesos estadísticos se basaron en números y porcentajes, y además las hipótesis planteadas fueron probadas a través de la estadística inferencial (Toro y Parra, 2006).

3.5. Diseño de investigación

En lo que respecta al diseño, en este trabajo se consideró el denominado no experimental-transversal, ya que ella nos permitió actuar directamente en una variable y en un momento determinado para buscar que la otra cambie o mejore, además de recoger la información necesaria para procesarla y sustentarla describiendo cómo se halla en su respectiva realidad (Toro y Parra, 2006) todo ello en coordinación con los directivos y trabajadores integrantes de la muestra. A continuación, se indica el esquema del diseño de investigación empleado:



En donde:

M = Muestras tomadas para las observaciones

O₁ X = Observación de la variable Comunicación asertiva

O₂ Y = Observación de la variable Calidad de la atención.

r = Relación de las variables

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1. Método

Se usó el método inductivo-deductivo y el método estadístico.

3.6.2. Técnica

Considerando este término, se puede señalar que sirve para otorgar a la investigación datos convenientes de las características que se pretende observar en los sujetos de la muestra de estudio (Bernal, 2010). Por tales razones, se orienta a selección de una variedad de informaciones importantes para el estudio que se está haciendo y de esta manera consolidar la investigación (López y Fachelli, 2015). Las técnicas que se emplearon fueron las encuestas para las dos variables.

3.6.3. Instrumentos

Los instrumentos considerados, tanto para el estudio y recojo de información de las variables de investigación fueron los cuestionarios, tipo escala de Likert. A continuación, se explica detalladamente cada uno de ellos para su mejor comprensión:

- **“Cuestionario de Comunicación asertiva”**: La comunicación asertiva fue aplicado mediante un cuestionario dirigido a los trabajadores integrantes de la muestra y que laboran en las distintas gerencias de la Municipalidad de Huánuco. Dicho instrumento fue estructurado teniendo en consideración las dimensiones, haciendo un total de 20 ítems y con una duración de 15 minutos aproximadamente. Para estructurar el instrumento se usó como referencia los instrumentos diseñados por el autor León Quispe Athiña (2018), en su tesis de maestría de la universidad la Cantuta, del cual fue adaptado el cuestionario de este trabajo investigativo. Por otra parte, el cuestionario se encuentra distribuido de la siguiente manera: Habilidades comunicativas (4 ítems), Manejo de la empatía (4 ítems), Manejo de las emociones (4 ítems), Manejo de estrategias asertivas (4 ítems) y Manejo de estilos asertivos (4 ítems). Asimismo, los ítems tuvieron sus puntajes respectivos que fueron con

alternativas tipo Likert: Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Casi nunca (1) y Nunca (0). La valoración por niveles, para los resultados consolidados de las variables y las dimensiones fueron: Excelente (61-80), Bueno, (41-60), Regular, (21-40), Deficiente (0-20). Dicho instrumento se aplicó previo consentimiento y autorización formal de los directivos de la municipalidad huanuqueña.

- **“Cuestionario de Calidad de la atención”**: Este instrumento fue aplicado mediante un cuestionario dirigido a los trabajadores integrantes de la muestra y que laboran en las distintas gerencias de la Municipalidad de Huánuco. Dicho instrumento fue estructurado teniendo en consideración las dimensiones, haciendo un total de 20 ítems y con una duración de 15 minutos aproximadamente. Para estructurar el instrumento se usó como referencia el instrumento diseñado por la autora Hájala Martínez Jennifer (2018), en su tesis de maestría de la universidad César Vallejo, del cual fue adaptado el cuestionario de este trabajo investigativo. Por otra parte, el cuestionario se encuentra distribuido de la siguiente manera: Respeto durante la atención al usuario (4 ítems), Sistema de comunicación durante la atención (4), Eficacia en la atención al usuario (4 ítems), Capacidad de respuesta durante la atención (4 ítems) y seguridad en la atención (4 ítems). La valoración por niveles, para los resultados consolidados de las variables y las dimensiones fueron: Excelente (61-80), Bueno, (41-60), Regular, (21-40), Deficiente (0-20). Dicho instrumento fue aplicado previo consentimiento y autorización formal de los directivos de la municipalidad huanuqueña.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validación de los instrumentos

Los dos instrumentos de este trabajo investigativo, denominados “Cuestionario de comunicación asertiva” y “Cuestionario de calidad de la atención” fueron presentados a 4 docentes expertos de la facultad o de otras instituciones (con grado de maestría o doctorado) para su respectiva revisión y validación. Es decir, basados en la

normatividad de validación, determinarán su aplicabilidad; lo cual sirvió para obtener la información acerca de las variables e estudio mediante las encuestas que se realizarán al grupo integrante de la muestra de estudio, que son los trabajadores de la municipalidad.

3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

El investigador Hernández (2010), manifiesta que la confiabilidad de los instrumentos permite saber hasta qué punto es fácil, entendibles y práctico para los encuestados. Por esa razón se realizó tentativamente a 10 integrantes de la muestra mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados de acuerdo al programa SPSS versión 23:

A. Prueba de Alfa de Cronbach de la variable Comunicación asertiva:

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

B. Prueba de Alfa de Cronbach para la Calidad de la atención

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	20

3.8. Procedimiento

Los procedimientos que se siguieron en el presente estudio de investigación fueron de la siguiente manera:

- Recolección, organización, procesamiento y análisis de las fuentes bibliográficas a utilizarse para el fortalecimiento del problema a estudiar.
- Construcción del marco teórico con los temas y subtemas relevantes haciendo referencia a varios autores para así sustentar el tema a investigar.
- Búsqueda y selección de los instrumentos para recopilar información de los directivos, docentes sobre el tema propuesto en la presente investigación.
- Gestionar los permisos correspondientes a la institución educativa para desarrollar el presente estudio.
- Aplicación de los instrumentos diseñados.
- Tabulación de los resultados y procesamiento de la información con asesoría de especialistas.

3.9. Tabulación y análisis de datos

El procesamiento de datos estadísticos que se desarrolló en los resultados de la investigación estuvo orientada al desarrollo de la estadística descriptiva y la estadística inferencial respectivamente. Asimismo, cada resultado (Sea descriptiva o inferencial) fueron mostrados mediante tablas estadísticas enumeradas secuencialmente, así como las figuras que muestren porcentualmente los resultados con sus respectivas interpretaciones. A continuación, se detalla cada tipo de estadística que se empleó en esta investigación:

- **Estadística descriptiva:** En la estadística descriptiva se consideró la descripción numérica y porcentual, por niveles de las dos variables de estudio, con sus respectivas dimensiones. Asimismo, se consideró los estadísticos descriptivos como la mediana, la moda, la media aritmética, la varianza, el coeficiente de variación, etc. que permita analizar las medidas de tendencia central de los datos procesados.

- **Estadística inferencial:** En esta parte de los resultados primeramente se desarrolló la prueba de normalidad (por variables y dimensiones), donde se determinó si la distribución de datos es paramétrica o no paramétrica. En base a dichos resultados se halló la prueba de correlación de Spearman (porque los resultados fueron no paramétricos); finalmente se desarrolló la prueba de hipótesis (general y específicos), para aceptar o rechazar la hipótesis alterna (H_1) o nula (H_0).

3.10. Consideraciones éticas

Los datos teóricos tomados en cuenta para la presente investigación fueron citados respetando lo propuesto por el reglamento de grados y títulos de la universidad, especialmente de la facultad de ciencias sociales de la universidad, así de las normas APA séptima edición. Asimismo, fueron presentados los consentimientos informados como corresponde, para poder aplicar los instrumentos de investigación con la venia de los trabajadores o directivos de la municipalidad, este proceso proporciona a los pacientes información importante, como los riesgos y beneficios posibles de un procedimiento investigativo. Esto se hace para que los involucrados decidan si se quieren someter a tratamientos o pruebas, o participar en él. Estos deben recibir cualquier información que pudiera afectar su decisión de continuar. También se llama proceso de consentimiento. De igual forma presentamos la ficha de validación de los instrumentos, documentos que fueron adjuntados en los anexos de la investigación, para dar mayor veracidad al trabajo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Con la variable X: Comunicación asertiva

Tabla 3

Nivel de comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Númérica		
Excelente	[61 - 80]	4	6,7
Bueno	[41 - 60]	8	13,3
Regular	[21 - 40]	24	40,0
Deficiente	[00 - 20]	24	40,0
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

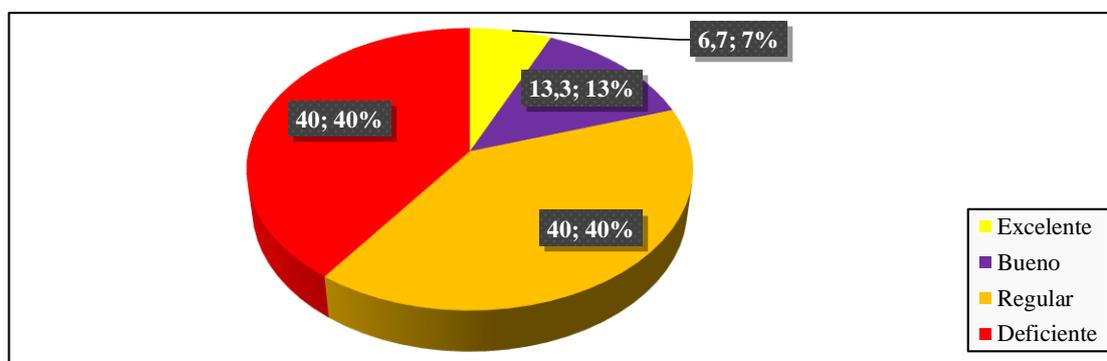


Figura 1

Nivel de comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la variable “Comunicación asertiva” son mostrados ordenadamente en la tabla 3 y figura 1, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 8 personas que laboran en la entidad edil (13,3%) dan a conocer que está en un nivel bueno; Además, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

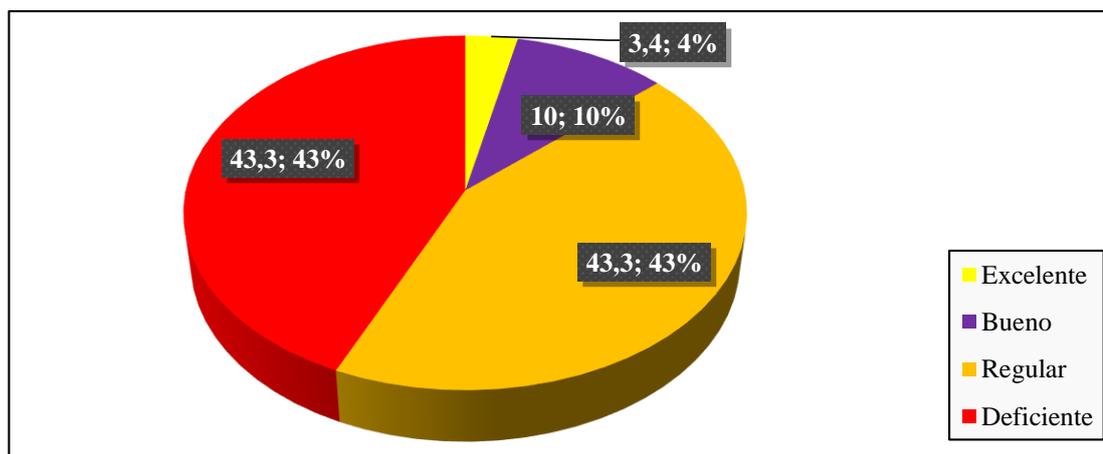
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la variable analizada es regular y deficiente en la municipalidad.

Tabla 4

Nivel de la dimensión “Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Líteral	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	2	3,4
Bueno	[09 - 12]	6	10,0
Regular	[05 - 08]	26	43,3
Deficiente	[00 - 04]	26	43,3
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 2**

Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Habilidades comunicativas” son mostrados ordenadamente en la tabla 4 y figura 2, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

2 personas que laboran en la entidad edil (3,4%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 6 personas que laboran en la entidad edil (10,0%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 26 personas que laboran en la entidad edil (43,3%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 26 personas que laboran en la entidad edil (43,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

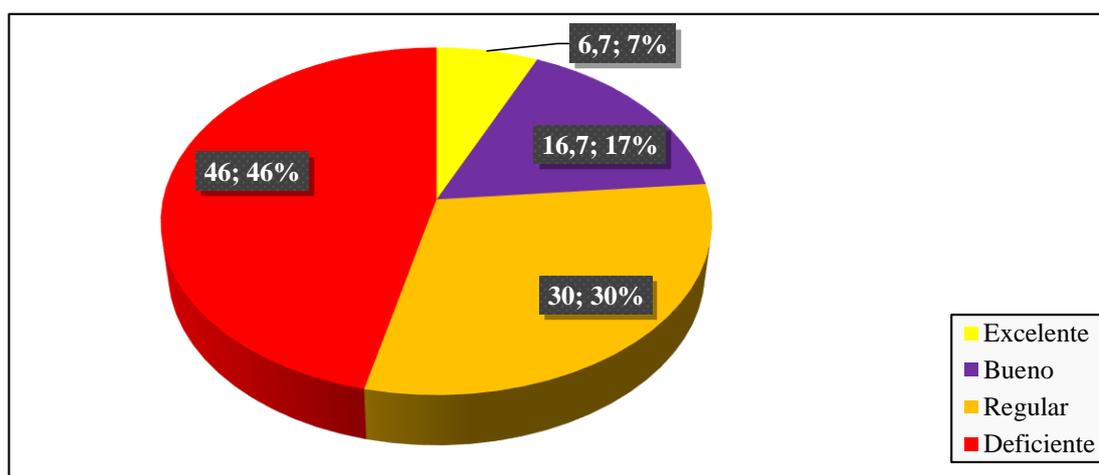
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es regular y deficiente en la municipalidad.

Tabla 5

Nivel de la dimensión “Manejo de la empatía” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	4	6,7
Bueno	[09 - 12]	10	16,7
Regular	[05 - 08]	18	30,0
Deficiente	[00 - 04]	28	46,6
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 3**

Manejo de la empatía” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Manejo de la empatía” son mostrados ordenadamente en la tabla 5 y figura 3, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 18 personas que laboran en la entidad edil (30,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,6%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

Tabla 6
Nivel de la dimensión “Manejo de las emociones” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	2	3,3
Bueno	[09 - 12]	10	6,7
Regular	[05 - 08]	28	46,7
Deficiente	[00 - 04]	26	43,3
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

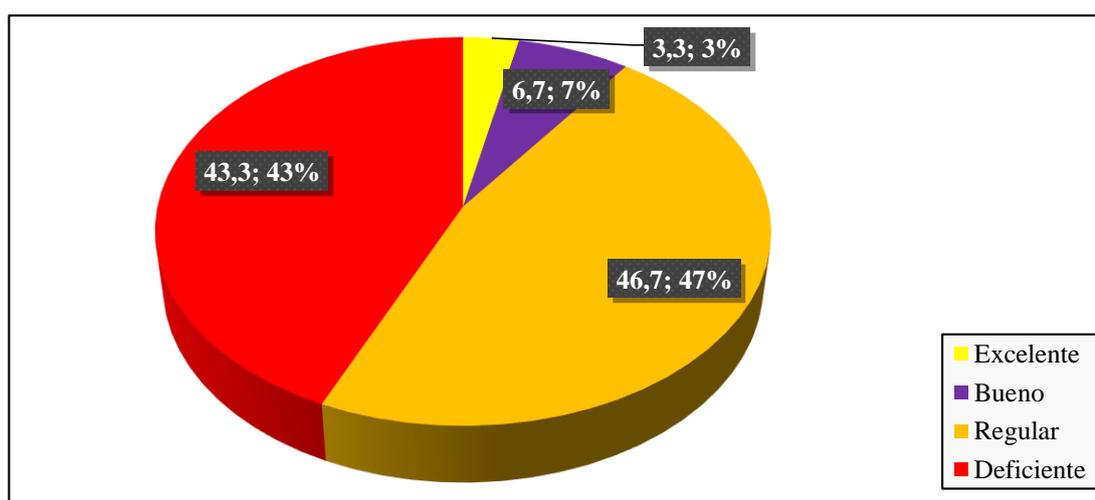


Figura 4
“Manejo de las emociones” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Manejo de las emociones” son mostrados ordenadamente en la tabla 6 y figura 4, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

2 personas que laboran en la entidad edil (3,3%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,7%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (43,3%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

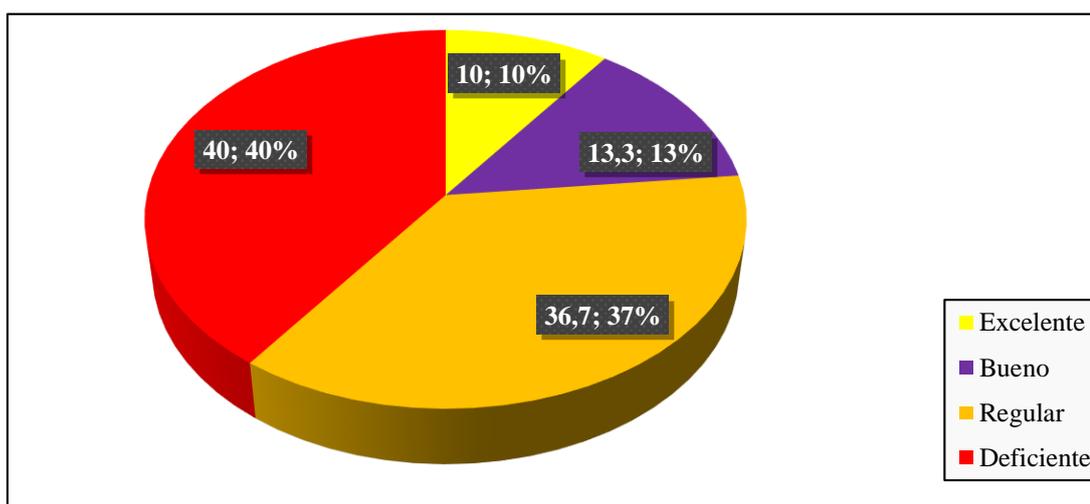
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es regular en la municipalidad.

Tabla 7

Nivel de la dimensión “Manejo de estrategias asertivas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	6	10,0
Bueno	[09 - 12]	8	13,3
Regular	[05 - 08]	22	36,7
Deficiente	[00 - 04]	24	40,0
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 5**

“Manejo de estrategias asertivas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Manejo de estrategias asertivas” son mostrados ordenadamente en la tabla 7 y figura 5, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

6 personas que laboran en la entidad edil (10,0%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 8 personas que laboran en la entidad edil (13,3%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 22 personas que laboran en la entidad edil (36,7%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

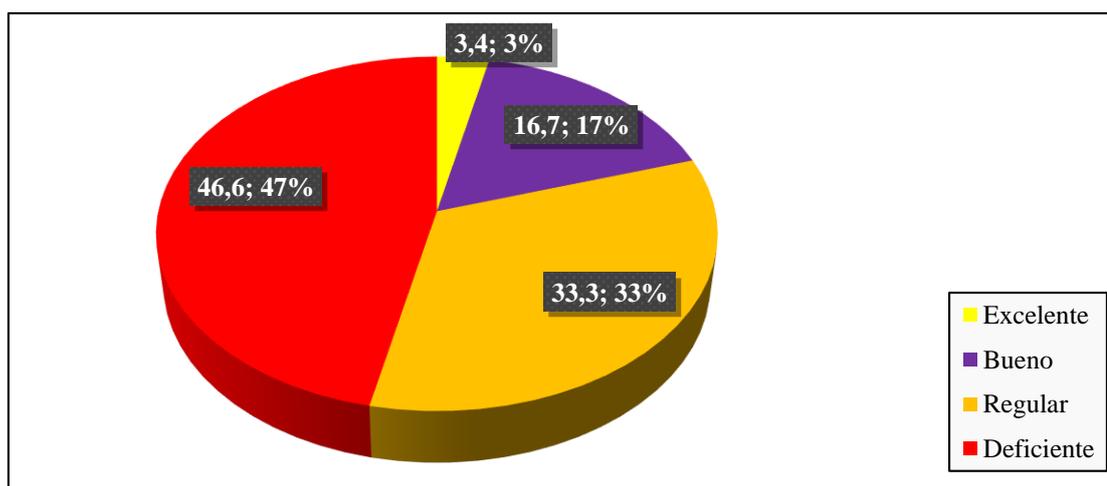
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

Tabla 8

Nivel de la dimensión “Manejo de estilos asertivos” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	2	3,4
Bueno	[09 - 12]	10	16,7
Regular	[05 - 08]	20	33,3
Deficiente	[00 - 04]	28	46,6
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 6**

“Manejo de estilos asertivos” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Manejo de estilos asertivos” son mostrados ordenadamente en la tabla 8 y figura 6, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

2 personas que laboran en la entidad edil (3,4%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 20 personas que laboran en la entidad edil (33,3%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,6%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

4.1.2. Con la variable Y: Calidad de los servicios

Tabla 9

Nivel de la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[61 - 80]	4	6,7
Bueno	[41 - 60]	10	16,7
Regular	[21 - 40]	18	30,0
Deficiente	[00 - 20]	28	46,6
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

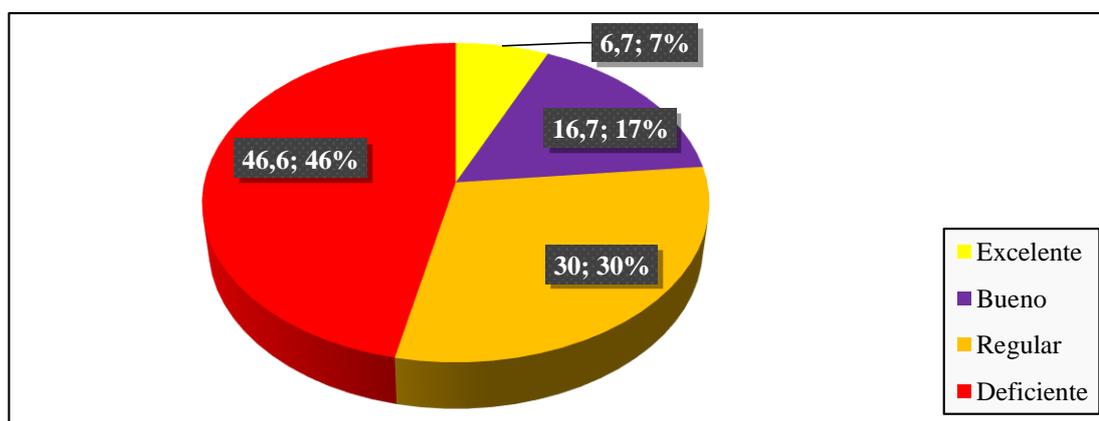


Figura 7

Nivel de la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la variable “Calidad de la atención” son mostrados ordenadamente en la tabla 9 y figura 7, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; Además, 18 personas que laboran en la entidad edil (30,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,6%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

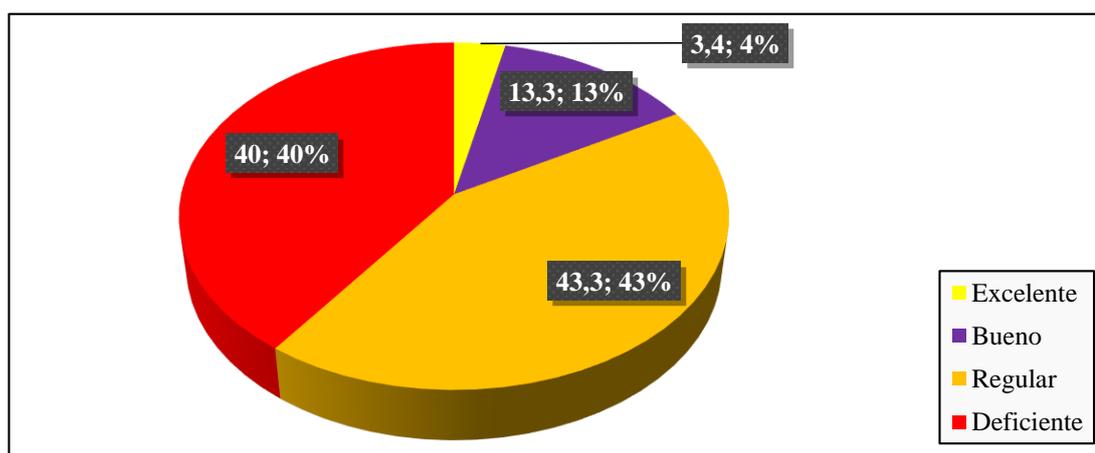
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la variable analizada es deficiente en la municipalidad.

Tabla 10

Nivel de la dimensión “Respeto durante la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	2	3,4
Bueno	[09 - 12]	8	13,3
Regular	[05 - 08]	26	43,3
Deficiente	[00 - 04]	24	40,0
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 8**

“Habilidades comunicativas” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Respeto durante la atención al usuario” son mostrados ordenadamente en la tabla 10 y figura 8, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

2 personas que laboran en la entidad edil (3,4%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 8 personas que laboran en la entidad edil (13,3%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 26 personas que laboran en la entidad edil (43,3%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

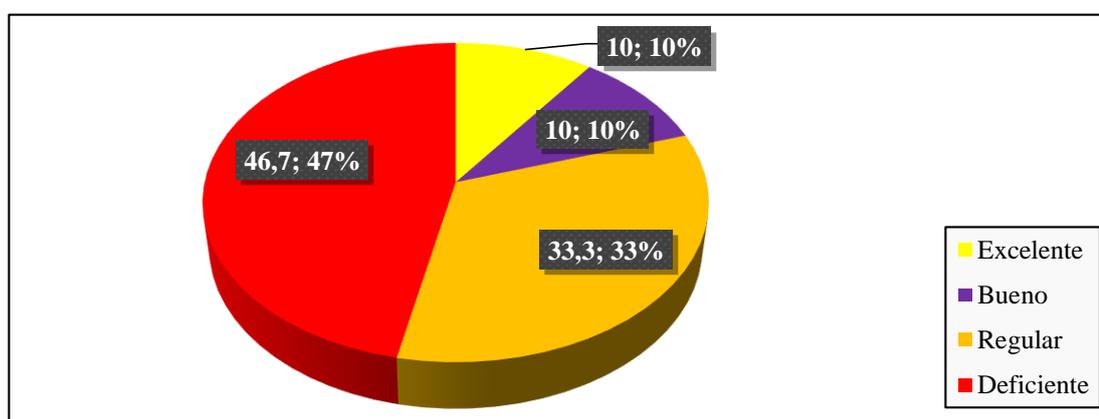
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es regular en la municipalidad.

Tabla 11

Nivel de la dimensión “Sistema de comunicación durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	6	10,0
Bueno	[09 - 12]	6	10,0
Regular	[05 - 08]	20	33,3
Deficiente	[00 - 04]	28	46,7
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 9**

“Sistema de comunicación durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Sistema de comunicación durante la atención” son mostrados ordenadamente en la tabla 11 y figura 9, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

6 personas que laboran en la entidad edil (10,0%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 6 personas que laboran en la entidad edil (10,0%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 20 personas que laboran en la entidad edil (33,3%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,7%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

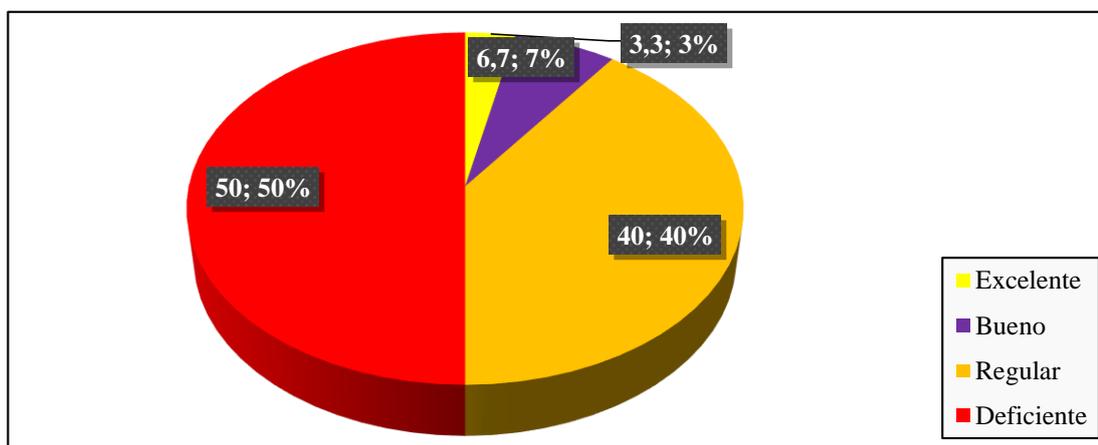
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

Tabla 12

Nivel de la dimensión “Eficacia en la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	2	3,3
Bueno	[09 - 12]	4	6,7
Regular	[05 - 08]	24	40,0
Deficiente	[00 - 04]	30	50,0
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 10**

“Eficacia en la atención al usuario” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Eficacia en la atención al usuario” son mostrados ordenadamente en la tabla 12 y figura 10, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

2 personas que laboran en la entidad edil (3,3%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 30 personas que laboran en la entidad edil (50,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

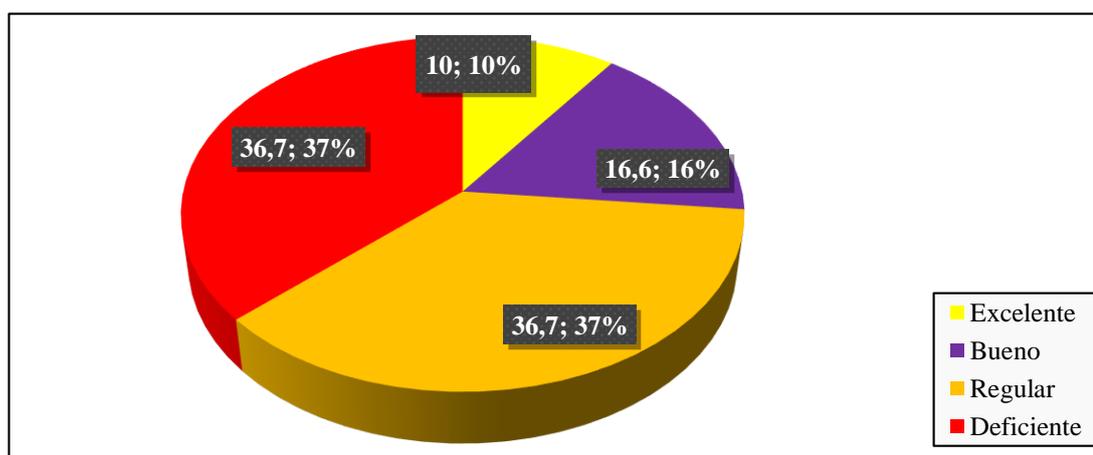
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

Tabla 13

Nivel de la dimensión “Capacidad de respuesta durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	6	10,0
Bueno	[09 - 12]	10	16,6
Regular	[05 - 08]	22	36,7
Deficiente	[00 - 04]	22	36,7
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 11**

“Capacidad de respuesta durante la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Capacidad de respuesta durante la atención” son mostrados ordenadamente en la tabla 13 y figura 11, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

6 personas que laboran en la entidad edil (10,0%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,6%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 22 personas que laboran en la entidad edil (36,7%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 22 personas que laboran en la entidad edil (36,7%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

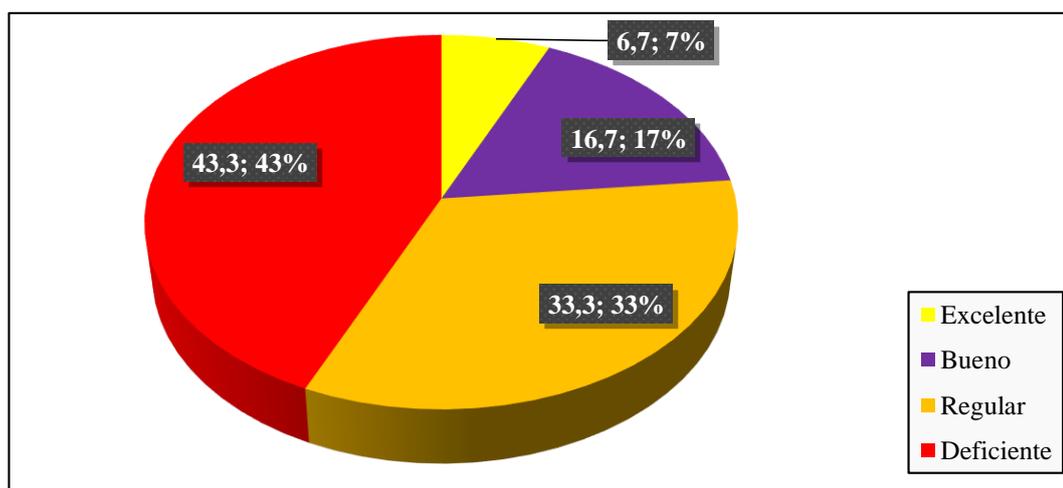
Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es regular y deficiente en la municipalidad.

Tabla 14

Nivel de la dimensión “Seguridad en la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

NIVELES DE VALORACIÓN		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Literal	Numérica		
Excelente	[13 - 16]	4	6,7
Bueno	[09 - 12]	10	16,7
Regular	[05 - 08]	20	33,3
Deficiente	[00 - 04]	26	43,3
TOTAL		n=60	100

Nota. Elaborado a partir de la aplicación de la encuesta de comunicación asertiva

**Figura 12**

“Seguridad en la atención” en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Interpretación:

Los niveles alcanzados en la dimensión “Seguridad en la atención” son mostrados ordenadamente en la tabla 14 y figura 12, en ella se indica, de manera secuencial, el número y porcentaje obtenido:

4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,6%) dan a conocer que está en un nivel bueno; además, 20 personas que laboran en la entidad edil (33,3%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 26 personas que laboran en la entidad edil (43,3%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la dimensión analizada es deficiente en la municipalidad.

4.2. Análisis Inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad entre las variables comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1: Habilidades comunicativas	,214	60	,000	,862	60	,000
D2: Manejo de la empatía	,286	60	,000	,817	60	,000
D3: Manejo de las emociones	,245	60	,000	,797	60	,000
D4: Manejo de estrategias asertiva	,229	60	,000	,845	60	,000
D5: Manejo de estilos asertivos	,265	60	,000	,873	60	,000
VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA	,239	60	,000	,836	60	,000
D1: Respeto durante la atención al usuario	,193	60	,000	,922	60	,001
D2: Sistema de comunicación durante la atención	,216	60	,000	,903	60	,000
D3: Eficacia en la atención al usuario	,266	60	,000	,767	60	,000
D4: Capacidad de respuesta durante la atención	,169	60	,000	,862	60	,000
D5: Seguridad en la atención	,151	60	,002	,904	60	,000
VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	,255	60	,000	,867	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a se observa que los resultados del valor de $p = 0,000$; son todos menores que $\alpha = 0,05$ (nivel de significancia), por lo tanto, la distribución de datos es no normal o no paramétrica. De acuerdo a ello se hallará la prueba de correlación de Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de correlación y prueba de hipótesis general

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

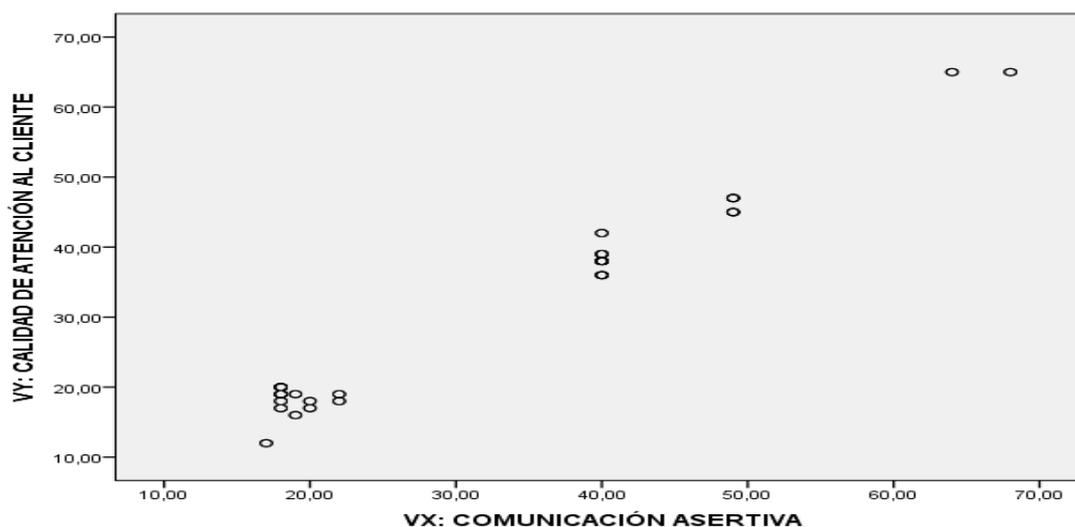
Tabla 16

Medida del nivel de correlación entre la comunicación asertiva y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Correlaciones

		VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,878** ,000 60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 16, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,878 entre “La comunicación asertiva” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,990 ^a	,981	,980	2,02970

a. Predictores: (Constante), VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,981$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en el municipio provincial de Huánuco.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12107,459	1	12107,459	2938,933	,000 ^b
	Residuo	238,941	58	4,120		
	Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA

El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

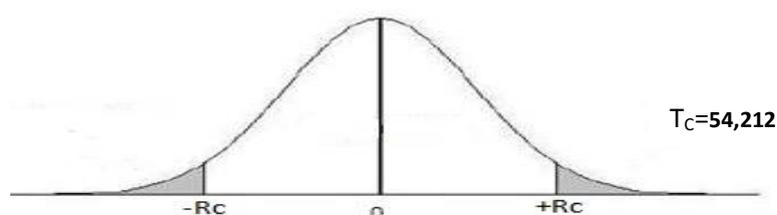
Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-,337	,645		-,523	,603
	VX: COMUNICACIÓN ASERTIVA	,965	,018	,990	54,212	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$R_c = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_c=54,212$ tiene un valor muy superior que la t tabular $R_c= 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre las variables analizadas. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,981$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en el municipio provincial de Huánuco.

4.2.3. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 1

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

- “Existe relación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

- “No existe relación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

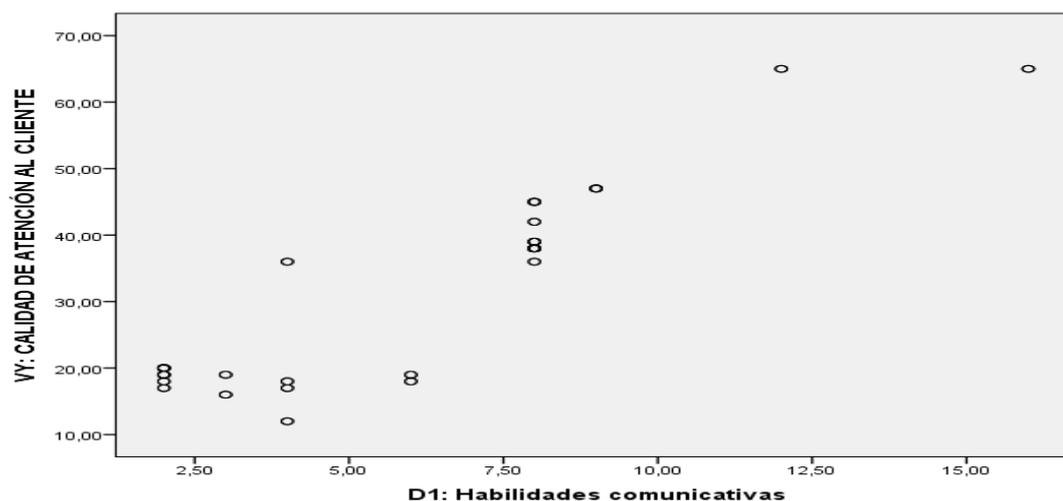
Tabla 17

Medida del nivel de correlación entre las habilidades comunicativas y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Correlaciones

			D1: Habilidades comunicativas	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	D1: Habilidades comunicativas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 60	,822** ,000 60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,822** ,000 60	1,000 . 60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 17, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,822 entre “Las habilidades comunicativas” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,911 ^a	,831	,828	6,00591

a. Predictores: (Constante), D1: Habilidades comunicativas

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,831$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se manejan las habilidades comunicativas en el municipio provincial de Huánuco.

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	10254,282	1	10254,282	284,280	,000 ^b
Residuo	2092,118	58	36,071		
Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), D1: Habilidades comunicativas

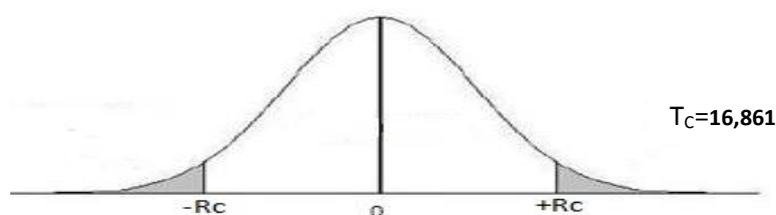
El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	8,174	1,591		5,138	,000
	D1: Habilidades comunicativas	3,861	,229	,911	16,861	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_c = 16,861$ tiene un valor muy superior que la t tabular $Rc = 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención, analizadas estadísticamente. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,981$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en el municipio estudiado.

4.2.4. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 2

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

- “Existe relación significativa entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

- “No existe relación significativa entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

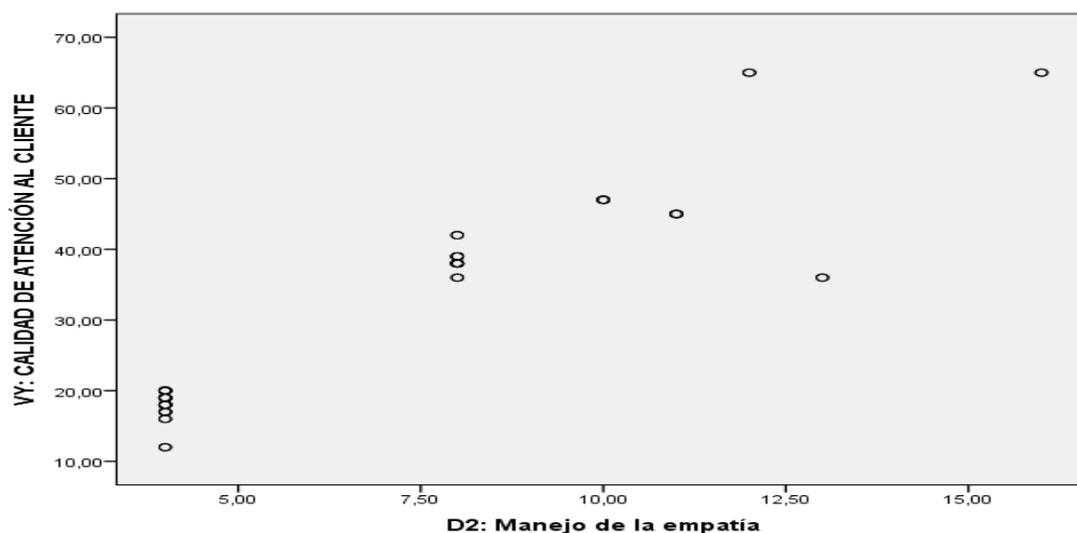
Tabla 18

Medida del nivel de correlación entre el manejo de la empatía y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Correlaciones

			D2: Manejo de la empatía	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Rho de Spearman	D2: Manejo de la empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 18, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,886 entre “El manejo de la empatía” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,934 ^a	,872	,869	5,22730

a. Predictores: (Constante), D2: Manejo de la empatía

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,872$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 87,2% por la forma cómo se desarrolla el manejo de la empatía en el municipio estudiado.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10761,568	1	10761,568	393,840	,000 ^b
	Residuo	1584,832	58	27,325		
	Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), D2: Manejo de la empatía

El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

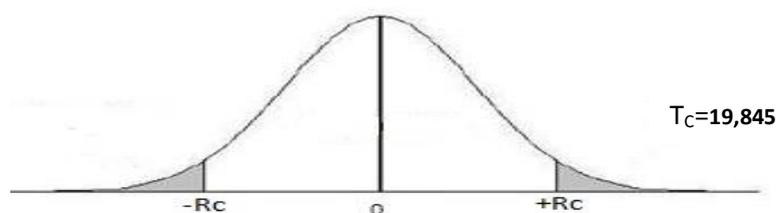
Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	3,068	1,588		1,932	,058
	D2: Manejo de la empatía	4,057	,204	,934	19,845	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_C=19,845$ tiene un valor muy superior que la t tabular $Rc= 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención, analizadas estadísticamente. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,872$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 87,2% por la forma cómo se desarrolla el manejo de la empatía en el municipio estudiado.

4.2.5. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 3

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

- “Existe relación significativa entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

- “No existe relación significativa entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

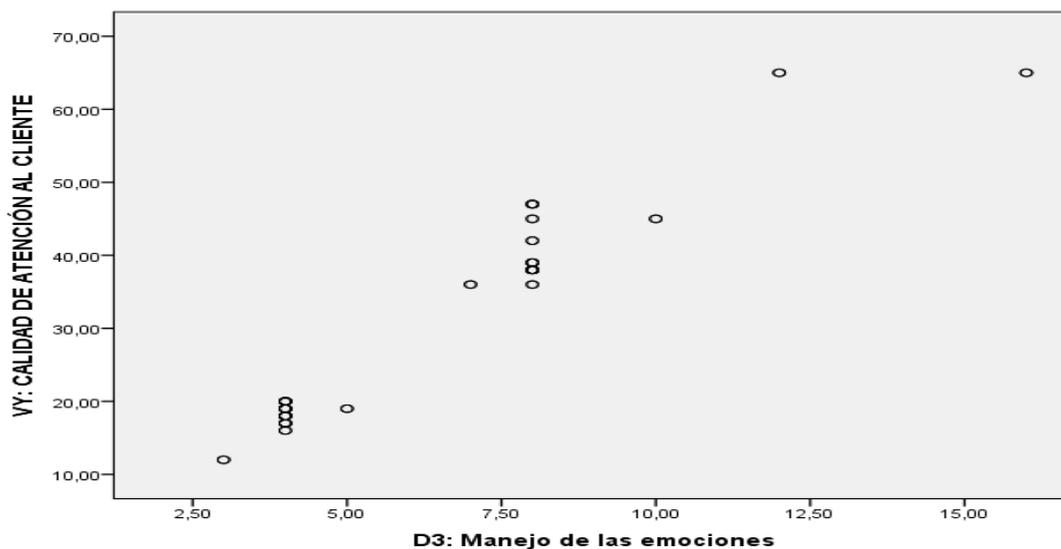
Tabla 19

Medida del nivel de correlación entre el manejo de las emociones y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Correlaciones

			D3: Manejo de las emociones	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Rho de Spearman	D3: Manejo de las emociones	Coefficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 19, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y muy alta de 0,915 entre “El manejo de las emociones” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,961 ^a	,923	,921	4,05659

a. Predictores: (Constante), D3: Manejo de las emociones

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,923$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 92,3% por la forma cómo se desarrolla el manejo de las emociones en el municipio estudiado.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11391,958	1	11391,958	692,272	,000 ^b
	Residuo	954,442	58	16,456		
	Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), D3: Manejo de las emociones

El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

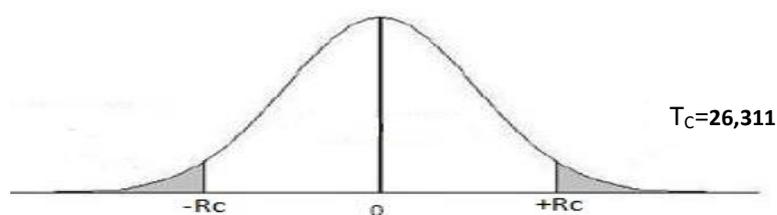
Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,216	1,303		,166	,869
D3: Manejo de las emociones	4,779	,182	,961	26,311	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_c = 26,311$ tiene un valor muy superior que la t tabular $Rc = 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención, analizadas estadísticamente. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,923$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 92,3% por la forma cómo se desarrolla el manejo de las emociones en el municipio estudiado.

4.2.6. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 4

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

- “Existe relación significativa entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

- “No existe relación significativa entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

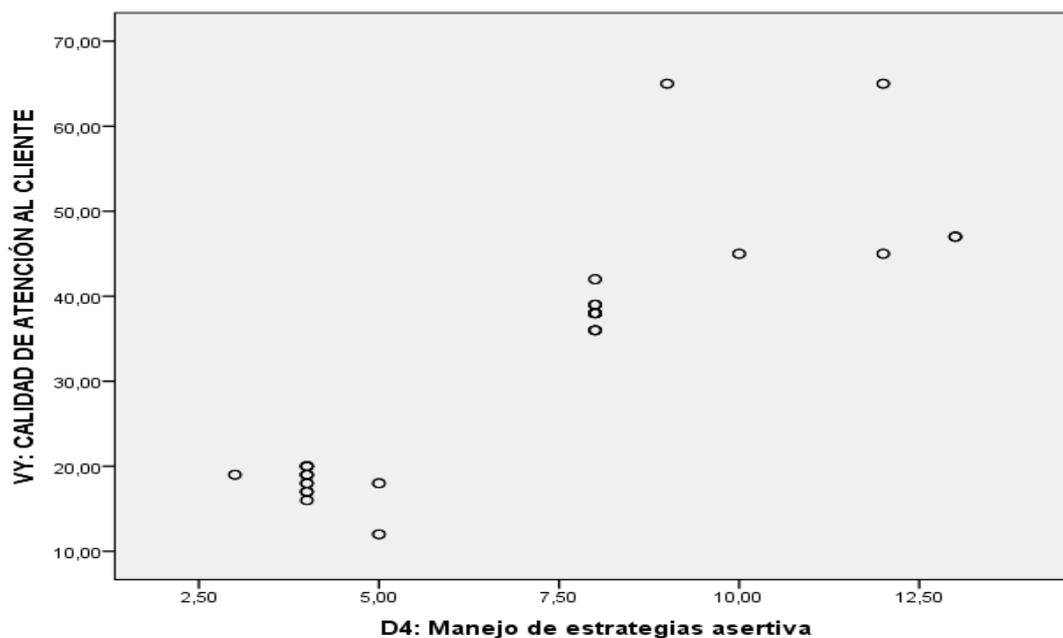
Tabla 20

Medida del nivel de correlación entre el manejo de estrategias asertivas y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco

Correlaciones

			D4: Manejo de estrategias asertiva	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Rho de Spearman	D4: Manejo de estrategias asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 20, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,867 entre “El manejo de estrategias asertivas” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,889 ^a	,790	,787	6,67935

a. Predictores: (Constante), D4: Manejo de estrategias asertiva

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,790$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 79,0% por la forma cómo se desarrolla el manejo de estrategias asertivas en el municipio estudiado.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9758,807	1	9758,807	218,740	,000 ^b
	Residuo	2587,593	58	44,614		
	Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), D4: Manejo de estrategias asertiva

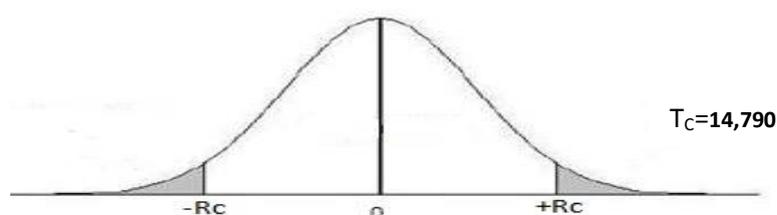
El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	2,271	2,162		1,050	,298
D4: Manejo de estrategias asertiva	4,271	,289	,889	14,790	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$Rc = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_c = 14,790$ tiene un valor muy superior que la t tabular $Rc = 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención, analizadas estadísticamente. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,790$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 79,0% por la forma cómo se desarrolla el manejo de estrategias asertivas en el municipio estudiado.

4.2.7. Prueba de correlación y prueba de hipótesis específico 5

Paso 1: Formulación de hipótesis

- **Hipótesis alterna $H_1: \rho \neq 0$**

“Existe relación significativa entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”

- **Hipótesis nula $H_0: \rho = 0$**

“No existe relación significativa entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021”.

Paso 2: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Paso 3: Prueba de correlación

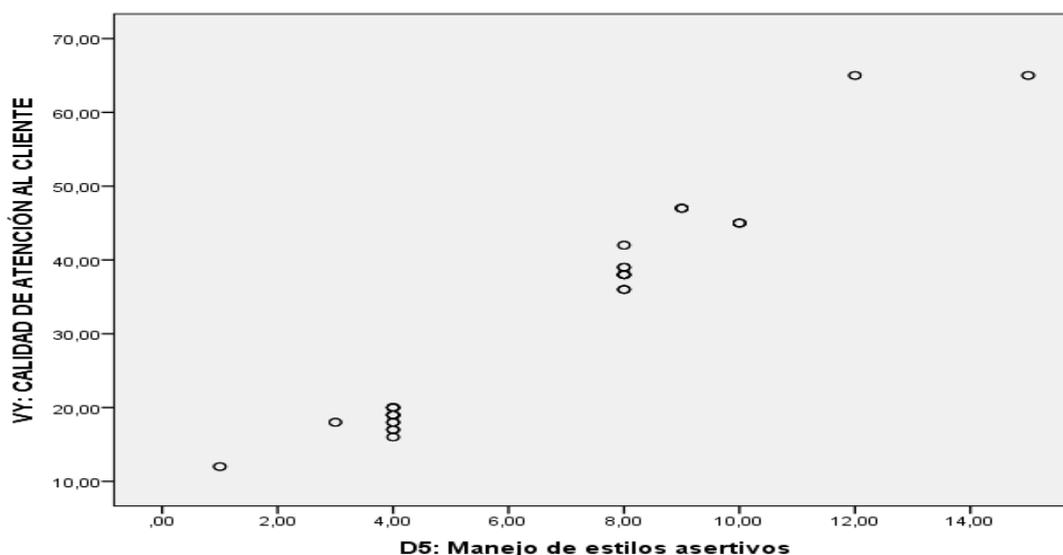
Tabla 21

Medida del nivel de correlación entre el manejo de estilos asertivos y la Calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Correlaciones

			D5: Manejo de estilos asertivos	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Rho de Spearman	D5: Manejo de estilos asertivos	Coeficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



Es notorio visualizar que, en la tabla 21, que trata sobre la prueba de correlación, el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,937 entre “Manejo de estilos asertivos” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,979 ^a	,959	,958	2,96669

a. Predictores: (Constante), D5: Manejo de estilos asertivos

Esta tabla señala que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,959$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 95,9% por la forma cómo se desarrolla el Manejo de estilos asertivos en el municipio estudiado.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11835,926	1	11835,926	1344,797	,000 ^b
	Residuo	510,474	58	8,801		
	Total	12346,400	59			

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

b. Predictores: (Constante), D5: Manejo de estilos asertivos

El valor de $p = 0,000$ como resultado de la prueba de regresión lineal, muestra que es menor que $\alpha = 0,05$, en consecuencia, es correcta porque se halla dentro de los márgenes de error planificado.

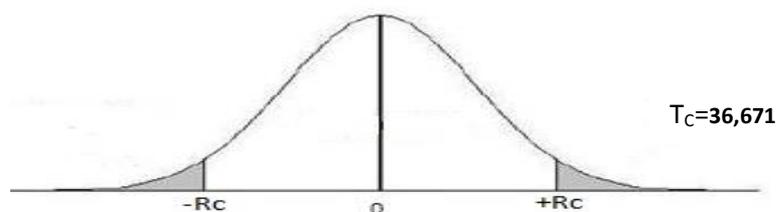
Paso 4: estadístico de prueba de hipótesis

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	1,377	,909		1,515	,135
D5: Manejo de estilos asertivos	4,603	,126	,979	36,671	,000

a. Variable dependiente: VY: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paso 5: Región crítica



$$R_c = t \text{ de Tabla} = \pm 1,960$$

Paso 6: Decisión:

Como en estadístico de prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_c=36,671$ tiene un valor muy superior que la t tabular $R_c= 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención, analizadas estadísticamente. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,959$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 95,9% por la forma cómo se desarrolla el Manejo de estilos asertivos en el municipio estudiado.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN

El proceso estadístico realizado, una vez recogido los datos de las encuestas vinculados a las dos variables analizadas, han demostrado que el manejo de la comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco incide de manera directa en la calidad de atención de los usuarios que acuden a sus servicios. Asimismo, la comunicación asertiva permite que los miembros de la entidad edil puedan tener una comunicación mucha más fluida y coherente en todas las acciones institucionales, laborales y amicales.

De esta forma, la correcta gestión de la comunicación institucional, basada en la asertividad, hace posible, en los directivos y trabajadores, la práctica de la creatividad y la innovación; debido a que poseen una mayor libertad, manejo, autonomía e independencia en sus acciones (sin salirse de las normas básicas); sintiéndose en todo momento ser un elemento importante en la entidad edil, porque su trabajo es valorado, por lo que continuamente busca desempeñarse laboralmente de la mejor manera, haciendo que la atención al público sea también de alta calidad.

Dentro de la organización, la comunicación juega un papel preponderante en la dirección de las diversas realidades vinculada con las actividades y los servicios de atención de la entidad. Tiene como finalidad el desarrollo de sus miembros, de sus capacidades y, en consecuencia, también de toda la organización. En esta actualidad cambiante, las organizaciones consideran fundamentales el manejo de la comunicación asertiva porque garantiza que las informaciones se den de manera fluida a través de diversos medios comunicativos, para ser recepcionada, procesada y aplicada correctamente durante el ejercicio laboral y la atención al cliente (Bernardo, 2018).

De esta manera, una entidad edil, por lo común, debe contar con directivos líderes y gestores de diversas estrategias comunicativas asertivas para una interacción eficaz con sus integrantes; de la misma forma deben ser capaz de dirigir las diversas acciones y servicios de una manera planificada y coordinada, buscando siempre

fortalecer y mejorar plenamente su competitividad como organización. Por ello, la comunicación asertiva en el trabajo en equipo son componentes importantes en una entidad para generar una mejor atención.

Autores como Chiavenato (2001) y Newstrom (2011) coinciden en definir que la comunicación asertiva, dentro de una organización, es el intercambio de ideas y la transferencia de la información de manera fluida, clara, transparente y respetuosa entre cada uno de sus miembros a través de la práctica de las buenas relaciones humanas.

Por ello, la calidad de la atención, en una municipalidad, es un elemento fundamental que propicia una gran satisfacción a los usuarios que acuden por algún servicio. Además, provee herramientas dinámicas para la realización de una gestión y servicio integral y eficaz (Jara,2018).

La calidad de atención es el acto o actividad que se brinda a los clientes o usuarios sobre un determinado producto o servicio para satisfacer sus demandas, necesidades y expectativas. Por esa razón está integrado por una serie de acciones organizacionales dirigidas a satisfacer las demandas de una manera eficiente, rápida y adecuada, cumpliendo con las exigencias del usuario (Gutiérrez, 2017).

Los resultados hallados en relación al nivel de la comunicación asertiva en la Municipalidad de Huánuco, son mostrados en la tabla 3, donde se señala que 4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 8 personas que laboran en la entidad edil (13,3%) dan a conocer que está en un nivel bueno; Además, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 24 personas que laboran en la entidad edil (40,0%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la variable analizada es regular y deficiente en la municipalidad.

Estos datos se asemejan a Garcés (2019), quien concluye en su tesis que el 58% del personal de la empresa no practica la asertividad de manera correcta y adecuada, producto de ello son poco comunicativos, inseguros, agresivos, sin control ante eventos conflictivos o difíciles. Por otra parte, hay un grupo de 38% que, si practican un asertividad indirecto debido a que sí saben expresar lo que piensan, desean o

sienten. Finalmente, hay un grupo de 10% de los trabajadores que tienen un nivel de asertividad muy bueno; es decir, son bastante hábiles para interrelacionarse socialmente con los demás, practican la empatía, la tolerancia, la consideración, fidelidad y respeto contra todos sin distinción alguna, y saben convencer y llegar a acuerdos gratos.

Tomando en consideración las ideas expuestas, la asertividad en la comunicación, integra un conjunto de actitudes personales muy positivas al momento de interactuar con otros individuos, donde se dan a conocer una serie de opiniones, reflexiones, valoraciones y críticas evitando que el receptor o los receptores sean descalificados, reprochados y ofendidos (Almora, 2018). En la comunicación asertiva la persona busca expresarse de un modo consciente, directo, claro, fluido y muy equilibrado todas sus opiniones personales Su propósito es dar a conocer ideas, emociones, anhelos y sentimientos ante un determinado objeto o asunto; también permite que la persona defienda sus derechos fundamentales y legítimos como persona humana, sin ánimos de dañar, de hacer quedar mal al otro, o de destruirlo, haciendo que la institución crezca e interactúe de manera correcta (Huerta, 2018).

La comunicación asertiva, dentro del contexto del trabajo, adquiere importancia en la medida que logre fomentar una interacción comunicativa agradable y grata con los demás. Para lo cual se necesita comprender plenamente el conjunto de informaciones presentadas por lo demás, debido a que si no se manifiesta de manera clara y entendible será tergiversado o cambiado su significado, haciendo que las tareas, responsabilidades, metas y objetivos sean ejecutadas incorrectamente (Quispe, 2018).

Asimismo, el resultado de la variable calidad de la atención es indicada en la tabla 9, donde se señala que 4 personas que laboran en la entidad edil (6,7%) dan a conocer que está en un nivel excelente; a su vez, 10 personas que laboran en la entidad edil (16,7%) dan a conocer que está en un nivel bueno; Además, 18 personas que laboran en la entidad edil (30,0%) dan a conocer que está en un nivel regular; por último, 28 personas que laboran en la entidad edil (46,6%) dan a conocer que está en nivel deficiente.

Con respecto a lo señalado se alega que el nivel de la variable analizada es deficiente en la municipalidad.

Estos resultados coinciden con Pineda y Ramírez (2017), quienes concluyen en su tesis que la atención en el Municipio de Restrepo es deficiente porque los trabajadores de la empresa no reciben una capacitación adecuada sobre cómo dar un buen servicio al cliente, así como también el de brindar una buena atención a sus usuarios o clientes, promoviendo el desarrollo, crecimiento, mejora y competitividad de la entidad.

A su vez Chang (2014), refuerza lo anterior, concluyendo en su tesis que en el municipio estudiado existe una carencia de políticas estratégicas orientadas a la atención al cliente, por lo tanto, los trabajadores no manejan un manual o reglas del buen trato y atención al público. Por otra parte, la infraestructura existente no es la adecuada, no cuenta con una ambientación correcta que haga posible una buena atención como el usuario de lo merece, tampoco es motivador ni genera bienestar al público, por lo que su imagen como institución de la comunidad está deteriorada.

Brindar un servicio municipal de alta calidad implica un conjunto de responsabilidades y preocupaciones de la organización por ofrecer un buen servicio al público usuario que acude a sus distintas áreas de la organización (Pérez, 2007).

Debido a ello, Loarte (2015) alude que es una serie de acciones que ejecutan las entidades municipales en sus respectivas áreas de atención desde una óptica técnica, humana, de asesoramiento y fiscalización. En ella se considera la seguridad a los usuarios, la eficacia de las estrategias de atención en los servicios, la eficiencia en los diversos tratos y la satisfacción del público (García, 2016).

Con respecto a la prueba de correlación mostrada en la tabla 16, es notorio visualizar que el resultado muestra que existe relación significativa y alta de 0,878 entre “La comunicación asertiva” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas.

Por otra parte, en los resultados de la prueba de hipótesis es notorio ver que el $T_C=54,212$ tiene un valor muy superior que la t tabular $R_c= 1,960$, se rechaza directamente la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), ya que sí existe relación alta entre las variables analizadas. Así también, se puede agregar que el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,981$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en el municipio provincial de Huánuco.

En base a lo descrito y analizado los resultados, se puede indicar que es importante desarrollar la buena comunicación asertiva en la Municipalidad, porque ayuda a todos sus miembros a desempeñarse mejor y a tratar a los usuarios a través de una atención de calidad, como ellos esperan. La buena comunicación genera buena calidad en la atención. Por lo que la buena calidad en la atención crea nuevos usuarios y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al usuario por darle más de lo que esperaba (Quispe, 2019). La atención al cliente adquiere gran importancia porque permite que muchos de ellos tengan una imagen buena de los servicios que presta la entidad, lo cual le proporcionará más confianza por creer y comprender la gestión que realiza en beneficio de toda la población.

CONCLUSIONES

Con el objetivo general

- Según la regla de interpretación del coeficiente de correlación de rho Spearman Existe relación significativa y alta de 0,878 entre “La comunicación asertiva” y la “Calidad de la atención”. Así también, se puede notar que dicho vínculo relacional es de naturaleza directa y proporcional entre las mismas. Asimismo, el coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,981$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 98,1% por la forma cómo se desarrolla la comunicación asertiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Con los objetivos específicos

- Existe. relación significativa y alta de 0,822 entre “Las habilidades comunicativas” y la “Calidad de la atención”. Así también, Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,831$. Esto nos muestra exactamente que la dimensión de habilidades comunicativas que se observa en el municipio provincial de Huánuco incide directamente con la mejora de la calidad de atención que se brinda al ciudadano.
- Existe relación significativa y alta de 0,886 entre “El manejo de la empatía” y la “Calidad de la atención”. Así también, el coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,872$. Este resultado nos permite inferir que la dimensión de manejo de la empatía en el que se desenvuelven los trabajadores del municipio provincial de Huánuco va a incidir directamente con la mejora de la calidad de atención que se brinda al ciudadano. Si este disminuye, disminuirá la calidad de atención.
- Existe relación significativa y muy alta de 0,915 entre “El manejo de las emociones” y la “Calidad de la atención”. Así también, el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,923$. Al respecto, la dimensión manejo de emociones que se encuentra altamente relacionado con la calidad de atención que se le brinda al ciudadano, dependerá del grado de control que el trabajador tenga y de

su habilidad a la hora de gestionar y canalizar su comportamiento en favor del ciudadano. Si esta dimensión mejora positivamente, el beneficiado será el usuario, contrariamente este se verá perjudicado si el trabajador pierde el control de sus emociones.

- Existe relación significativa y alta de 0,867 entre “El manejo de estrategias asertivas” y la “Calidad de la atención”. Además, el coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,790$. Este resultado nos permite entender de lo importante que es la asertividad como habilidad comunicacional, es fundamental que el trabajador se exprese de forma eficaz o que defienda su punto de vista y, doblemente importante es, respetar los derechos y creencias de los demás y sobre todo, ganarse el respeto de los demás, lo cual es indispensable en un trabajador que brinda servicio al ciudadano.
- Existe relación significativa y alta de 0,937 entre “Manejo de estilos asertivos” y la “Calidad de la atención”. Además, el Coeficiente de determinación fue $r^2 = 0,959$. Dicho resultado muestra que porcentualmente la calidad de la atención es influenciada en un 95,9% por la forma cómo se desarrolla el Manejo de estilos asertivos. Esta dimensión como habilidad comunicacional es fundamental, pues está directamente relacionado con el respeto hacia los demás, sus derechos y creencias. Si esta dimensión es reforzado o mejorado por el trabajador logrará este ganarse el respeto de los usuarios. Nunca es bueno asumir demasiadas responsabilidades que incrementen el estrés porque los ciudadanos serán los perjudicados ante un posible descontrol del trabajador.

SUGERENCIAS

- El alcalde, los directivos y gerentes de la Municipalidad provincial de Huánuco deben preocuparse por desarrollar, a través de gestiones con otras entidades, el desarrollo de programas estratégicos orientados a fortalecer las competencias comunicativas asertivas de sus miembros, mediante charlas y talleres dinámicos, para generar la buena interacción y el trabajo en equipo en todas sus áreas, en bien del municipio.
- También, cada gerencia o área de trabajo, bajo la batuta de sus gerentes, deben ejecutar diversas jornadas de capacitación para el desarrollo de un servicio municipal efectivo, basados en acciones positivas traducidas en la calidad de los servicios de atención al público huanuqueño.
- Las autoridades deben promover en la ciudadanía, manifestar sus quejas, sin miramientos, en el buzón de la Municipalidad. En ese sentido, deben tomar en consideración las diversas sugerencias, opiniones, quejas y aportes de los ciudadanos; debido a que éstas podrán ayudar en la toma de medidas y estrategias adecuadas para su mejoramiento, especialmente en la comunicación asertiva y la atención a los usuarios.
- Los trabajadores de la municipalidad deben ser seleccionados de acuerdo al perfil de cada función y tarea, para desempeñarse de manera coherente de acuerdo a sus habilidades, cada quien es experto en algo, según ello, puede cumplir mejor su trabajo. Asimismo, recomendamos no recargarle de horas extensas de trabajo al empleado, ya que repercute en sus ánimos personales y el mal trato al público debido al estrés y a la presión.

REFERENCIAS

- Almora, H. (2018). La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflictos en los trabajadores de la DRE Callao 2017 (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19127>.
- Ascencio, T. (2018). Habilidades comunicativas, cognitivas y desempeño docente en el distrito de Carabayllo- 2015 (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5182>.
- Banco de Desarrollo de América Latina (2021). Los gobiernos ágiles se abren paso en América Latina. Recuperado de: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/06/los-gobiernos-agiles-se-abren-paso-en-america-latina/>.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.
- Bernardo, G. (2018). La comunicación asertiva como herramienta estratégica en las organizaciones del siglo XXI. Colombia: ENEASE.
- Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos.
- Cachay Montalvan, M. C., & Sánchez Caqui, E. V. (2014). Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco 2014. Perú.
- Canstanyer, A. (2014). La asertividad: Expresión de una Sana autoestima (23a Ed). España: Desclee de Brouwer.
- Cárdenas, J. (2016). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en estudiantes del primer Ciclo de la Escuela Académica Profesional de Arquitectura de la Universidad César Vallejo Lima- Norte, 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6378>.
- Carpio, R. (2017). La calidad del servicio como medio para el éxito organizacional. México: Interamericana.

- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill Interamericana.
- Corrales, H. (2017). *La empatía en estudiantes de psicología de dos universidades peruanas, 2017 (Tesis de maestría)*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14569>.
- Cuadros Tito, N. R. (2015). *Calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rímac 2015 (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Elizondo, S. (2009). *Asertividad y escucha activa*. México: Trillas.
- Ferrel, O., & Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing (3era. ed.)*. México: Thomson International.
- Ferrero, M. I. y Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Ferrero, M. I. y Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Flores, J. y Gutiérrez, S. (2016). *Control de calidad. Lineamientos generales para considerar la calidad de los productos o servicios*. Barcelona: Libro Abierto.
- García, A; (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. Telos, 18() 381-398. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>.
- García, Arminda (2005). *Modelo de servicio al cliente para las agencias de publicidad. Trabajo de ascenso*. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Gestión (2021). *La escasa capacidad de los municipios para recaudar recursos propios es otro dato desalentador*. Recuperado de: <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-de-gestion-son-parte-del-problema-mef-municipalidades-noticia/?ref=gesr>.

- González, Y. (2017). Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017. Tesis de licenciatura. Trujillo. Universidad César Vallejo Perú.
- Grande, I. (2000). Marketing de los servicios (3era ed.). España: ESIC Editorial.
- Gutiérrez, J. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2002). Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos estrategias y casos (2da ed.). México: Internacional Thomson Editores.
- Huamani, A. & Saravia, L. (2017). Adaptación psicométrica de la escala de dificultades en la regulación emocional en adolescentes (estudio realizado en estudiantes de 11 a 18 años) (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3525>.
- Huerta, Z. (2018). La comunicación asertiva y la gestión en la Institución Educativa Nro. 1160 José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2409>.
- Huertas, A. y Santos, E. (2020). Diseño de una estrategia de comunicación asertiva en el área operativa de la empresa SANMELCO S.A.S. Tesis de licenciatura. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ishikawa, K. (2003) Qué es la calidad. Editorial Norma. Bogotá.
- Lecca, E., Rojas, R. & Lecca, J. (2018). Liderazgo y habilidades comunicativas en docentes de educación inicial (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/431>.

- Linares, I. (2017). Socialización parental y empatía en adolescentes del nivel secundario del distrito de Trujillo (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13013?show=full>.
- Loarte, B. (2015). Cómo mejorar la atención al público en una empresa: México: McGraw Hill Interamericana.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Miranda Cabrera, S. A. (2015). Calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo 2013 (tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “Visión de futuro”. Volumen 17.
- Morillo Moreno, M. d. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Revista Economía.
- Murphy. (2007). Como defender sus ideas y ganarse el respeto de otros. Estados Unidos. Mac Graw Hill.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Ortega, E. (2013) Asertividad en el trabajo. Argentina. Conecta
- Pasquali, A. (1972). Comunicación y cultura de masas. Caracas: Monte Ávila Editores.
- Pérez, V. (2007). Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio. Madrid: Ideas Propias.
- Quispe, D. (2019). Marketing de servicios y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica. .

- Quispe, E. (2018). Práctica de empatía por estudiantes de enfermería del vi semestre con pacientes hospitalizados - Hospital Regional Manuel Nuñez Butron - Puno 2017. Universidad Nacional del Altiplano: Perú.
- Reátegui, M. (2015). La calidad y la sostenibilidad de los productos en el tiempo. Madrid: La Muralla.
- RED FORBES (2017). La gestión de comunicación en Latinoamérica. Recuperado de: orbes.com.mx/pemex-cfe-se-endeudan-mas-bancos-marzo/.
- Rentería, G. (2004). Estrategias cognitivas, competencias básicas, competencias laborales: reflexiones para abordar la calidad de la educación y las pruebas de Estado. Tesis de maestría. Recuperada del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior de Bogotá, Colombia.
- Rodríguez. (2008). Asertividad para Negociar. México DF. Mc Graw Hill.
- Saavedra, G. (2017). Manual de calidad de los servicios en entidades privadas. México: Thomson Learning.
- Serna, H. (2006), Servicio al cliente: Una nueva visión, clientes para siempre, 3 ed., Bogotá, Panamericana Editorial.
- Serrano, M. (1998). La epistemología de la comunicación a los cuarenta años de su nacimiento. TELOS. Cuadernos de comunicación, tecnología y sociedad (22), 65-75.
- Sotomayor, G. (2018). La comunicación organizacional como factor determinante en la estructuración y manejo de las relaciones públicas. España: Ibérica.
- Toro, D. & Parra, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Colombia: Editorial Universidad EART.
- Triana, M. y Pérez, N. (2016). Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el Colegio Brasilia Bosa I.E.D. sede a jornada mañana. Tesis de licenciatura. Universidad Libre, Bogotá.

- Túnez, Miguel. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Cataluña, España: UOC.
- Valdettaro, S. (2001). *Epistemología de la comunicación: un estado de la cuestión en el contexto actual de la mediatización*. México: Trillas.
- Verón, E. (1998). Entre la epistemología y la comunicación. *CIC Cuadernos de Información y Comunicación*, 4 (7), 149-150.
- Villar, S. (2010). *La excelencia del producto. Manual de recomendaciones de los servicios para la calidad organizacional*. España: Narcea.
- Yagosesky, R. (2009). *La psicología del éxito*. Venezuela: Ganes

ANEXOS

**Anexo 1
Matriz de Consistencia**

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
			VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p>	<p>VX: Comunicación asertiva</p>	Habilidades comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones - Comunicación eficiente - Respuestas asertivas - Tolerancia 	<p>Cuestionario de Comunicación asertiva</p>	<p>Población (N): 88</p> <p>Muestra (n): 60</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Tipo de investigación: Inv. Social básica o teórica.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental- Transversal</p>
Manejo de la empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de las emociones y preocupaciones - Escucha atenta 						
Manejo de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo de los estados emocionales - Adecuada inter-acción 						
Manejo de estrategias asertivas	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los demás - Respuestas ante situaciones conflictivas o provocadoras 						
Manejo de estilos asertivos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación serena y constructiva - Comunicación con fines cooperativos 						
<p>Problemas específicos</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Conocer la relación que existe entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Conocer la relación que existe entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Conocer la relación que existe entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>- Existe relación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre el manejo de la empatía y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre el manejo de las emociones y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre el manejo de estrategias asertivas y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p> <p>- Existe relación significativa entre el manejo de estilos asertivos y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.</p>	<p>VY: Calidad de la atención</p>	Respeto durante la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de consulta - Modo de atención directa - Grado de amabilidad 	<p>Cuestionario de Calidad de la atención</p>	<p>Técnicas:</p> <p>1. Para el acopio de datos: Observación y fichas</p> <p>2. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios</p> <p>3. Para el procesamiento de datos: Codificación y tabulación de datos.</p> <p>4. Para el análisis e interpretación de datos: Estadística descriptiva e inferencial para cada variable.</p> <p>5. Para la presentación de datos: Cuadros, tablas estadísticas y gráficos.</p> <p>6. Para el informe final: Reglamento general de gados y títulos</p>
Sistema de comunicación durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información - Manejo de inconvenientes - Grado de empatía 						
Eficacia en la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Plan operativo - Plan estratégico 						
Capacidad de respuesta durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para guiar y aclarar dudas al usuario - Disponibilidad para la atención 						
Seguridad en la atención	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamientos y actitud-des durante la atención - Capacidad para generar seguridad en el público usuario 						

Anexo 2
Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PARTICIPANTE
DE LA INVESTIGACIÓN



Yo,, acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación del cuestionario para un estudio sobre la comunicación asertiva y la calidad de la atención, realizado por las investigadoras: Díaz Games Fiorela Roxana, Payco Basilio Jenny Mary, Santos Rojas Geraldine Aida; candidatas a la obtención del grado de magíster en Gestión y Planeamiento Educativo.

Me ha informado:

- Acerca del objetivo de la investigación, que es: Determinar la relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco-2021.
- Que la información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi anonimato.
- Que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que su uso será estrictamente para fines investigativos.
- Cualquier duda puedo contactar al siguiente correo: yenny@gmail.com.

En señal de conformidad, firmo el presente en la ciudad de Huánuco, a los días del mes de del año



Firma del participante

**HUELLA
DIGITAL**

**Anexo 3.
Instrumentos**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**



CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA

INSTRUCCIONES: Estimado encuestado, el propósito de este instrumento es conocer cómo se están desarrollando la comunicación asertiva en la municipalidad. Por esa razón se le sugiere contestar con toda la seriedad y veracidad posible. Sus apreciaciones serán completamente confidenciales y anónimas. Para contestar cada ítem marque con una (x) solo un casillero, donde usted cree está su opinión o respuesta.

DIMENSIONES	ITEMS	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4
Habilidades comunicativas	1. Los trabajadores y directivos de la municipalidad responden de forma apropiada, respetuosa y sincera las preguntas y consultas de los demás durante el ejercicio de sus funciones.					
	2. Existe una comunicación eficiente, fluida y clara entre todos los directivos y trabajadores de la municipalidad.					
	3. Existen respuestas asertivas en cada miembro de la comunidad educativa.					
	4. Los directivos y trabajadores de la municipalidad están abiertos y dispuestos a escuchar cualquier consulta u opinión de sus colegas, pese a que no las comparten.					
Manejo de la empatía	5. Los directivos y trabajadores de la municipalidad saben comprender las emociones y sentimientos de los demás, haciendo que se sientan mejor al ser estimulados a través de un trato cordial.					
	6. En la municipalidad se busca considerar como propias las emociones del personal para comunicarse mejor con ellos					
	7. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se identifican con las preocupaciones de sus compañeros de trabajo, y trata de ayudarlos sin distinción alguna.					
	8. En la municipalidad se escucha atentamente cuando un colega habla u opina en el grupo de trabajo.					
Manejo de las	9. Cada personal y directivo de la municipalidad busca expresar controladamente sus emociones, previniendo cualquier escenario o situación.					
	10. Los directivos y trabajadores de la municipalidad evitan estados emocionales negativos a través de actitudes positivas para facilitar la resolución de problemas					

emociones	11. Existe una adecuada interacción entre los directivos y trabajadores de la municipalidad, buscando constantemente mantener la calma ante situaciones estresantes y conflictivas.					
	12. Las relaciones entre los directivos y trabajadores de la municipalidad están basadas en la confianza mutua.					
Manejo de estrategias asertivas	13. Los trabajadores y directivos de la municipalidad llevan a cabo conversaciones permanentes basadas en el respeto a los demás.					
	14. En la municipalidad nadie se incomoda cuando ven gestos inadecuados en sus conversaciones, porque se le hace entender al otro con mucho tino sus errores.					
	15. El personal de la municipalidad, busca dominar sus emociones mediante el análisis y reflexión de los hechos.					
	16. Cada personal de la municipalidad trata de manejar sus actitudes y comportamientos violentos ante una ofensa, buscando actuar con la razón y la lógica.					
Manejo de estilos asertivos	17. Los directivos y trabajadores muestran serenidad aplomo y moderación en la tonalidad de sus expresiones, cuando dialoga con los demás.					
	18. los directivos y trabajadores de la entidad edil dan a conocer sus puntos de vista de manera sincera y transparente, sin la mínima intención de generar conflictos, sino de construir.					
	19. Los directivos y trabajadores generan mucha confianza y seguridad cuando conversan con los demás.					
	20. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se preocupan por trabajar cooperativamente y en equipo.					

LEYENDA:

NIVELES	PUNTAJE
Excelente	(61– 80)
Bueno	(41 - 60)
Regular	(21 - 40)
Deficiente	(0 - 20)

Habilidades comunicativas: 1, 2, 3, 4

Manejo de la empatía: 5, 6, 7, 8

Manejo de las emociones: 9, 10, 11, 12

Manejo de estrategias asertivas: 13, 14, 15, 16

Manejo de estilos asertivos: 17, 18, 19, 20

¡Muchas gracias por su participación!



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL



CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado encuestado, el propósito de este instrumento es conocer cómo es la atención a los usuarios en la municipalidad. Por esa razón se le sugiere contestar con toda la seriedad y veracidad posible. Sus apreciaciones serán completamente confidenciales y anónimas. Para contestar cada ítem marque con una (x) solo un casillero, donde usted cree está su opinión o respuesta.

DIMENSIONES	ITEMS	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		0	1	2	3	4
Respeto durante la atención al usuario	1. En la municipalidad existe el área de consultas, los cuales se hallan ubicados en lugares estratégicos para el público.					
	2. La atención directa que se brinda a los usuarios de la municipalidad es pertinente y busca satisfacer sus expectativas y demandas.					
	3. En la municipalidad de Huánuco la atención que se brinda a los usuarios está caracterizado por el buen trato y la amabilidad.					
	4. La política de atención al usuario de la municipalidad es la amabilidad, por lo que los esfuerzos desplegados por los trabajadores poseen la intención de cumplirlas a cada momento.					
Sistema de comunicación durante la atención	5. otra de las políticas es el acceso a la información, los cuales son para todos, sin ninguna diferencia.					
	6. Todas las informaciones a las que accede el usuario de la municipalidad son claras y precisas.					
	7. Los trabajadores de la municipalidad están predispuestos a mejorar y buscar salidas y soluciones en los problemas de atención al usuario.					
	8. Existe mucha asertividad y empatía cuando se trata de atender a un usuario de la municipalidad.					
Eficacia en la atención al usuario	9. Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.					
	10. El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.					
	11. Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.					
	12. El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.					
Capacidad de respuesta durante la atención	13. Los directivos y el personal de la municipalidad ofrecen al público usuario explicaciones exactas, claras y muy entendibles.					
	14. Los directivos y el personal de la municipalidad se esfuerzan por brindar respuestas convincentes y lógicas sobre asuntos técnicos.					

	15. Los directivos y el personal de la municipalidad se hallan disponibles, en todo momento, para apoyar, guiar y ayudar al público usuario en cualquier requerimiento.					
	16. Los directivos y personal de la municipalidad tratan de no hallarse ocupados demasiado, con la finalidad de atender rápidamente al público usuario.					
Seguridad en la atención	17. En la municipalidad, el comportamiento y las actitudes positivas de los directivos y personal generan mucha confianza en el público usuario.					
	18. Los directivos y el personal de la municipalidad transmiten seguridad y tranquilidad al brindar respuestas oportunas al público usuario.					
	19. Por el buen trato mostrado en la municipalidad el público usuario muestra mucha seguridad durante sus consultas y trámites municipales.					
	20. Los directivos y todo el personal de la institución se preocupan por brindar un trato amable y cordial al público usuario.					

LEYENDA:

NIVELES	PUNTAJE
Excelente	(61– 80)
Bueno	(41 - 60)
Regular	(21 - 40)
Deficiente	(0 - 20)

Respeto durante la atención al usuario: 1, 2, 3, 4

Sistema de comunicación durante la atención: 5, 6, 7, 8

Eficacia en la atención al usuario: 9, 10, 11, 12

Capacidad de respuesta durante la atención: 13, 14, 15, 16

Seguridad en la atención: 17, 18, 19, 20

¡Muchas gracias por su participación!

**Anexo 4.
Validación de Instrumentos**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



Nombre del experto: Paula Alicia Solorzano Especialidad: Comunicación Social

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Habilidades comunicativas	1. Los trabajadores y directivos de la municipalidad responden de forma apropiada, respetuosa y sincera las preguntas y consultas de los demás durante el ejercicio de sus funciones.	4	4	4	4
	2. Existe una comunicación eficiente, fluida y clara entre todos los directivos y trabajadores de la municipalidad.	4	4	4	4
	3. Existen respuestas asertivas en cada miembro de la comunidad educativa.	4	4	4	4
	4. Los directivos y trabajadores de la municipalidad están abiertos y dispuestos a escuchar cualquier consulta u opinión de sus colegas, pese a que no las comparten.	4	4	4	4
Manejo de la empatía	5. Los directivos y trabajadores de la municipalidad saben comprender las emociones y sentimientos de los demás, haciendo que se sientan mejor al ser estimulados a través de un trato cordial.	4	4	4	4
	6. En la municipalidad se busca considerar como propias las emociones del personal para comunicarse mejor con ellos	4	4	4	4
	7. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se identifican con las preocupaciones de sus compañeros de trabajo, y trata de ayudarlos sin distinción alguna.	4	4	4	4
	8. En la municipalidad se escucha atentamente cuando un colega habla u opina en el grupo de trabajo.	4	4	4	4
Manejo de las emociones	9. Cada personal y directivo de la municipalidad busca expresar controladamente sus emociones, previniendo cualquier escenario.	4	4	4	4
	10. Los directivos y trabajadores de la municipalidad evitan estados emocionales negativos a través de actitudes positivas para facilitar la resolución de problemas	4	4	4	4
	11. Existe una adecuada interacción entre los directivos y trabajadores de la municipalidad, buscando constantemente mantener la calma ante situaciones estresantes y conflictivas.	4	4	4	4
	12. Las relaciones entre los directivos y trabajadores de la municipalidad están basadas en la confianza mutua.	4	4	4	4
Manejo de estrategias asertivas	13. Los trabajadores y directivos de la municipalidad llevan a cabo conversaciones permanentes basadas en el respeto a los demás.	4	4	4	4
	14. En la municipalidad nadie se incomoda cuando ven gestos inadecuados en sus conversaciones, porque se le hace entender al otro con mucho tino sus errores.	4	4	4	4
	15. El personal de la municipalidad, busca dominar sus emociones mediante el análisis y reflexión de los hechos.	4	4	4	4
	16. Cada personal de la municipalidad trata de manejar sus actitudes y comportamientos violentos ante una ofensa, buscando actuar con la razón y la lógica.	4	4	4	4
Manejo de estilos asertivos	17. Los directivos y trabajadores muestran serenidad aplomo y moderación en la tonalidad de sus expresiones, cuando dialoga.	4	4	4	4
	18. los directivos y trabajadores de la entidad edil dan a conocer sus puntos de vista de manera sincera y transparente, sin la mínima intención de generar conflictos, sino de construir.	4	4	4	4
	19. Los directivos y trabajadores generan mucha confianza y seguridad cuando conversan con los demás.	4	4	4	4
	20. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se preocupan por trabajar cooperativamente y en equipo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

M^g Martha Alegria Solorzano
Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Manuel Alegria Solórzano

Especialidad: Comunicación Social

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto durante la atención al usuario	1. En la municipalidad existe el área de consultas, los cuales se hallan ubicados en lugares estratégicos para el público.	4	4	4	4
	2. La atención directa que se brinda a los usuarios de la municipalidad es pertinente y busca satisfacer sus expectativas y demandas.	4	4	4	4
	3. En la municipalidad de Huancayo la atención que se brinda a los usuarios está caracterizado por el buen trato y la amabilidad.	4	4	4	4
	4. La política de atención al usuario de la municipalidad es la amabilidad, por lo que los esfuerzos desplegados por los trabajadores poseen la intención de cumplirlos a cada momento.	4	4	4	4
Sistema de comunicación durante la atención	5. Otra de las políticas es el acceso a la información, los cuales son para todos, sin ninguna diferencia.	4	4	4	4
	6. Todas las informaciones a las que accede el usuario de la municipalidad son claras y precisas.	4	4	4	4
	7. Los trabajadores de la municipalidad están predispuestos a mejorar y buscar salidas y soluciones en los problemas de atención al usuario.	4	4	4	4
	8. Existe mucha asertividad y empatía cuando se trata de atender a un usuario de la municipalidad.	4	4	4	4
Eficiencia en la atención al usuario	9. Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.	4	4	4	4
	10. El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.	4	4	4	4
	11. Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.	4	4	4	4
	12. El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta durante la atención	13. Los directivos y el personal de la municipalidad ofrecen al público usuario explicaciones exactas, claras y muy entendibles.	4	4	4	4
	14. Los directivos y el personal de la municipalidad se esfuerzan por brindar respuestas convincentes y lógicas sobre asuntos técnicos.	4	4	4	4
	15. Los directivos y el personal de la municipalidad se hallan disponibles, en todo momento, para apoyar, guiar y ayudar al público usuario en cualquier requerimiento.	4	4	4	4
	16. Los directivos y personal de la municipalidad tratan de no hallarse ocupados demasiado, con la finalidad de atender rápidamente al público usuario.	4	4	4	4
Seguridad en la atención	17. En la municipalidad, el comportamiento y las actitudes positivas de los directivos y personal generan mucha confianza en el público usuario.	4	4	4	4
	18. Los directivos y el personal de la municipalidad transmiten seguridad y tranquilidad al brindar respuestas oportunas al público usuario.	4	4	4	4
	19. Por el buen trato mostrado en la municipalidad el público usuario muestra mucha seguridad durante sus consultas y trámites municipales.	4	4	4	4
	20. Los directivos y todo el personal de la Institución se preocupan por brindar un trato amable y cordial al público usuario.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (✓) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado SI () NO (✓)


Mg. Manuel Alegria Solórzano
 COMUNICADORA SOCIAL
 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: MG. JHON PAUL TRUJILLO VALER Especialidad: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Habilidades comunicativas	1. Los trabajadores y directivos de la municipalidad responden de forma apropiada, respetuosa y sincera las preguntas y consultas de los demás durante el ejercicio de sus funciones.	4	4	4	4
	2. Existe una comunicación eficiente, fluida y clara entre todos los directivos y trabajadores de la municipalidad.	4	4	4	4
	3. Existen respuestas asertivas en cada miembro de la comunidad educativa.	4	4	4	4
	4. Los directivos y trabajadores de la municipalidad están abiertos y dispuestos a escuchar cualquier consulta u opinión de sus colegas, pese a que no las comparten.	4	4	4	4
Manejo de la empatía	5. Los directivos y trabajadores de la municipalidad saben comprender las emociones y sentimientos de los demás, haciendo que se sientan mejor al ser estimulados a través de un trato cordial.	4	4	4	4
	6. En la municipalidad se busca considerar como propias las emociones del personal para comunicarse mejor con ellos	4	4	4	4
	7. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se identifican con las preocupaciones de sus compañeros de trabajo, y trata de ayudarlos sin distinción alguna.	4	4	4	4
	8. En la municipalidad se escucha atentamente cuando un colega habla u opina en el grupo de trabajo.	4	4	4	4
Manejo de las emociones	9. Cada personal y directivo de la municipalidad busca expresar controladamente sus emociones, previniendo cualquier escenario.	4	4	4	4
	10. Los directivos y trabajadores de la municipalidad evitan estados emocionales negativos a través de actitudes positivas para facilitar la resolución de problemas	4	4	4	4
	11. Existe una adecuada interacción entre los directivos y trabajadores de la municipalidad, buscando constantemente mantener la calma ante situaciones estresantes y conflictivas.	4	4	4	4
	12. Las relaciones entre los directivos y trabajadores de la municipalidad están basadas en la confianza mutua.	4	4	4	4
Manejo de estrategias asertivas	13. Los trabajadores y directivos de la municipalidad llevan a cabo conversaciones permanentes basadas en el respeto a los demás.	4	4	4	4
	14. En la municipalidad nadie se incomoda cuando ven gestos inadecuados en sus conversaciones, porque se le hace entender al otro con mucho tino sus errores.	4	4	4	4
	15. El personal de la municipalidad, busca dominar sus emociones mediante el análisis y reflexión de los hechos.	4	4	4	4
	16. Cada personal de la municipalidad trata de manejar sus actitudes y comportamientos violentos ante una ofensa, buscando actuar con la razón y la lógica.	4	4	4	4
Manejo de estilos asertivos	17. Los directivos y trabajadores muestran serenidad aplomo y moderación en la tonalidad de sus expresiones, cuando dialoga.	4	4	4	4
	18. los directivos y trabajadores de la entidad edil dan a conocer sus puntos de vista de manera sincera y transparente, sin la mínima intención de generar conflictos, sino de construir.	4	4	4	4
	19. Los directivos y trabajadores generan mucha confianza y seguridad cuando conversan con los demás.	4	4	4	4
	20. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se preocupan por trabajar cooperativamente y en equipo.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

Mg. Jhon P. Trujillo Valer
DNI 48503859



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: MG. JHON PAUL TRUJILLO VALER

Especialidad: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

VARIABLE: CALIDAD DE LA ATENCIÓN	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
	Respeto durante la atención al usuario		1. En la municipalidad existe el área de consultas, los cuales se hallan ubicados en lugares estratégicos para el público.	4	4	4
2. La atención directa que se brinda a los usuarios de la municipalidad es pertinente y busca satisfacer sus expectativas y demandas.			4	4	4	4
3. En la municipalidad de Huánuco la atención que se brinda a los usuarios está caracterizado por el buen trato y la amabilidad.			4	4	4	4
4. La política de atención al usuario de la municipalidad es la amabilidad, por lo que los esfuerzos desplegados por los trabajadores poseen la intención de cumplirlas a cada momento.			4	4	4	4
Sistema de comunicación durante la atención		5. otra de las políticas es el acceso a la información, los cuales son para todos, sin ninguna diferencia.	4	4	4	4
		6. Todas las informaciones a las que accede el usuario de la municipalidad son claras y precisas.	4	4	4	4
		7. Los trabajadores de la municipalidad están predispuestos a mejorar y buscar salidas y soluciones en los problemas de atención al usuario.	4	4	4	4
		8. Existe mucha asertividad y empatía cuando se trata de atender a un usuario de la municipalidad.	4	4	4	4
Eficacia en la atención al usuario		9. Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.	4	4	4	4
		10. El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.	4	4	4	4
		11. Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.	4	4	4	4
		12. El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4
Capacidad de respuesta durante la atención		13. Los directivos y el personal de la municipalidad ofrecen al público usuario explicaciones exactas, claras y muy entendibles.	4	4	4	4
		14. Los directivos y el personal de la municipalidad se esfuerzan por brindar respuestas convincentes y lógicas sobre asuntos técnicos.	4	4	4	4
		15. Los directivos y el personal de la municipalidad se hallan disponibles, en todo momento, para apoyar, guiar y ayudar al público usuario en cualquier requerimiento.	4	4	4	4
		16. Los directivos y personal de la municipalidad tratan de no hallarse ocupados demasiado, con la finalidad de atender rápidamente al público usuario.	4	4	4	4
Seguridad en la atención		17. En la municipalidad, el comportamiento y las actitudes positivas de los directivos y personal generan mucha confianza en el público usuario.	4	4	4	4
		18. Los directivos y el personal de la municipalidad transmiten seguridad y tranquilidad al brindar respuestas oportunas al público usuario.	4	4	4	4
		19. Por el buen trato mostrado en la municipalidad el público usuario muestra mucha seguridad durante sus consultas y trámites municipales.	4	4	4	4
		20. Los directivos y todo el personal de la institución se preocupan por brindar un trato amable y cordial al público usuario.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

Mg. Jhon P. Trujillo Valer
DNI 44503354

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Nombre

Tania Juliana Román Daza.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Especialidad Matemática - Física.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Habilidades comunicativas	1. Los trabajadores y directivos de la municipalidad responden de forma apropiada, respetuosa y sincera las preguntas y consultas de los demás durante el ejercicio de sus funciones.	4	4	3	4
	2. Existe una comunicación eficiente, fluida y clara entre todos los directivos y trabajadores de la municipalidad.	4	4	4	4
	3. Existen respuestas asertivas en cada miembro de la comunidad educativa.	4	2	4	4
	4. Los directivos y trabajadores de la municipalidad están abiertos y dispuestos a escuchar cualquier consulta u opinión de sus colegas, pese a que no las comparten.	4	4	3	4
Manejo de la empatía	5. Los directivos y trabajadores de la municipalidad saben comprender las emociones y sentimientos de los demás, haciendo que se sientan mejor al ser estimulados a través de un trato cordial.	3	4	4	4
	6. En la municipalidad se busca considerar como propias las emociones del personal para comunicarse mejor con ellos.	3	3	4	4
	7. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se identifican con las preocupaciones de sus compañeros de trabajo, y trata de	4	4	4	4
	8. En la municipalidad se escucha atentamente cuando un colega habla u opina en el grupo de trabajo.	3	4	3	4
Manejo de las emociones	9. Cada personal y directivo de la municipalidad busca expresar controladamente sus emociones, previniendo cualquier escenario.	3	4	4	4
	10. Los directivos y trabajadores de la municipalidad evitan estados emocionales negativos a través de actitudes positivas para	3	3	3	3
	11. Existe una adecuada interacción entre los directivos y trabajadores de la municipalidad, buscando constantemente mantener la calma ante situaciones estresantes y conflictivas.	3	4	3	4
	12. Las relaciones entre los directivos y trabajadores de la municipalidad están basadas en la confianza mutua.	4	4	4	4
Manejo de estrategias asertivas	13. Los trabajadores y directivos de la municipalidad llevan a cabo conversaciones permanentes basadas en el respeto a los demás.	4	3	4	4
	14. En la municipalidad nadie se incomoda cuando ven gestos inadecuados en sus conversaciones, porque se le hace entender al.	3	4	4	4
	15. El personal de la municipalidad, busca dominar sus emociones mediante el análisis y reflexión de los hechos.	4	4	4	4
	16. Cada personal de la municipalidad trata de manejar sus actitudes y comportamientos violentos ante una ofensa, buscando actuar con la razón y la lógica.	4	4	3	4
Manejo de estilos asertivos	17. Los directivos y trabajadores muestran serenidad aplomo y moderación en la tonalidad de sus expresiones, cuando dialoga.	4	4	3	4
	18. los directivos y trabajadores de la entidad edil dan a conocer sus puntos de vista de manera sincera y transparente, sin la mínima intención de generar conflictos, sino de construir.	4	4	4	4
	19. Los directivos y trabajadores generan mucha confianza y seguridad cuando conversan con los demás.	3	4	4	4
	20. Los directivos y trabajadores de la municipalidad se preocupan por trabajar cooperativamente y en equipo.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado. SI (X) NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto

Tania Juliana Román Daza

Especialidad:

Matemática - Física

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto durante la atención al usuario	1. En la municipalidad existe el área de consultas, los cuales se hallan ubicados en lugares estratégicos para el público	3	4	3	4
	2. La atención directa que se brinda a los usuarios de la municipalidad es pertinente y busca satisfacer sus expectativas y demandas	4	4	3	4
	3. En la municipalidad de Huanuco la atención que se brinda a los usuarios está caracterizado por el buen trato y la amabilidad.	3	4	4	4
	4. La política de atención al usuario de la municipalidad es la amabilidad, por lo que los esfuerzos desplegados por los trabajadores poseen la intención de cumplirlas a cada momento.	4	4	3	3
Sistema de comunicación durante la atención	5. otra de las políticas es el acceso a la información, los cuales son para todos, sin ninguna diferencia.	3	2	3	3
	6. Todas las informaciones a las que accede el usuario de la municipalidad son claras y precisas.	4	3	3	3
	7. Los trabajadores de la municipalidad están predisuestos a mejorar y buscar salidas y soluciones en los problemas de atención al usuario.	3	4	3	4
	8. Existe mucha asertividad y empatía cuando se trata de atender a un usuario de la municipalidad.	3	3	3	3
Eficiencia en la atención al usuario	9. Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.	4	4	4	4
	10. El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.	4	4	4	4
	11. Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.	3	4	3	3
	12. El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.	4	3	4	4
Capacidad de respuesta durante la atención	13. Los directivos y el personal de la municipalidad ofrecen al público usuario explicaciones exactas, claras y muy entendibles.	4	3	3	4
	14. Los directivos y el personal de la municipalidad se esfuerzan por brindar respuestas convincentes y lógicas sobre asuntos técnicos.	4	3	4	4
	15. Los directivos y el personal de la municipalidad se hallan disponibles, en todo momento, para apcyar, guiar y ayudar al público usuario en cualquier requerimiento.	4	4	4	4
	16. Los directivos y personal de la municipalidad tratan de no hallarse ocupados demasiado, con la finalidad de atender rápidamente al público usuario.	4	4	3	4
Seguridad en la atención	17. En la municipalidad, el comportamiento y las actitudes positivas de los directivos y personal generan mucha confianza en el público usuario.	3	3	3	4
	18. Los directivos y el personal de la municipalidad transmiten seguridad y tranquilidad al brindar respuestas oportunas al público usuario	4	4	3	4
	19. Por el buen trato mostrado en la municipalidad el público usuario muestra mucha seguridad durante sus consultas y trámites municipales.	3	3	4	4
	20. Los directivos y todo el personal de la institución se preocupan por brindar un trato amable y cordial al público usuario.	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 Tania Juliana Román Daza

Firma y sello del experto

Anexo 5.
Nota Biográfica



Fiorela Roxana Diaz Gamez

Nacida en la ciudad de Pataz, departamento de la Libertad–Perú, realizó sus estudios primarios y secundarios en la ciudad de Tocache – San Martín. Realizó sus estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social. Toda su experiencia académica lo llevó a interesarse en los cursos relevantes de audiovisual como: producción de videos, filmaciones, además la Postproducción digital y Cámara en la que se formó a ser un profesional en un sector que exige un alto estudio sobre la técnica creativa. Frente a lo que ella realizaba tuvo la decisión de tener en cuenta la calidad de servicio a los clientes, donde se basaba en su capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes y así superar sus expectativas en cada trabajo que realizaba. Para más adelante investigar y hacer una tesis sobre “Comunicación asertiva y su relación con la calidad de la atención en la Municipalidad provincial de Huánuco – 2021” que le brindó mayor conocimiento en la importancia de la calidad de la atención y la comunicación asertiva en las instituciones públicas así mismo también en las empresas privadas.



Jenny Mary Payco Basilio

Nacida en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado en la región Huánuco, realizó sus estudios primarios en la institución educativa Los Laureles en la ciudad de Castillo Grande, posteriormente trasladándose a la ciudad de Huánuco para culminar sus estudios primarios y secundarios en la Institución Educativa Emblemática Nuestras Señora de Las Mercedes. Sus estudios superiores los desarrolló en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social. Tras 5 años de estudios, una vez egresada se desempeñó en labores de periodismo en las empresas radiales JSV y Luz y Sonido por más de 10 años, además laboró en el periodismo escrito en el diario Correo edición Huánuco, la actividad periodística como una pasión lo lleva a seguir desarrollando esta actividad ahora involucrada en la era digital a través de las plataformas de las redes sociales.



Geraldine Aida Santos Rojas

Nacida en la ciudad de Huánuco, departamento de Huánuco, Perú, realizó sus estudios primarios y secundarios en la ciudad de Huánuco. Realizó sus estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco, en la escuela profesional de Ciencias de la Comunicación Social. Su experiencia académica la llevo a interesarse en el periodismo de investigación, principalmente en los temas de medio ambiente, pueblos indígenas y derechos humanos. Ante la crisis de los medios en Latinoamérica, emprendió en el camino del periodismo independiente e inició su propia organización periodística. Esta iniciativa la llevó a investigar qué relación existe entre la comunicación asertiva y la calidad de atención en una institución por lo que realizó su tesis “Comunicación asertiva y su relación con la calidad de la atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2021”, que le brindó mayor conocimiento en la importancia de la correlación de ambos criterios para mejorar los resultados institucionales.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del miércoles 16 de agosto de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LA ATENCION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO-2021", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, aprobado con Resolución N° 288-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 01 de diciembre de 2022, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Mg. Víctor Javier BERROSPI CASTILLO	PRESIDENTE
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CORDOVA	SECRETARIO
Dr. Melchor Guillermo VICENTE MALLQUI	VOCAL

Que, con Resolución N°181-2021-UNHEVAL-FCS-D de fecha 05 de noviembre de 2021, se nombró asesor de tesis al Dr. Jean Paul Berrospi Noria de las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 16 de agosto del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el siguiente calificativo:

APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

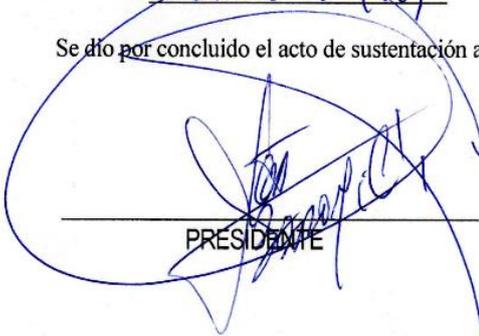
BUENO

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

DIECISEIS (16)

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 12:00 a.m. en fe de lo cual firmamos.


PRESIDENTE


SECRETARIO (A)


VOCAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del miércoles 16 de agosto de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LA ATENCION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO-2021", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, aprobado con Resolución N° 288-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 01 de diciembre de 2022, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Mg. Víctor Javier BERROSPI CASTILLO	PRESIDENTE
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CORDOVA	SECRETARIO
Dr. Melchor Guillermo VICENTE MALLQUI	VOCAL

Que, con Resolución N°181-2021-UNHEVAL-FCS-D de fecha 05 de noviembre de 2021, se nombró asesor de tesis al Dr. Jean Paul Berrospi Noria de las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 16 de agosto del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el siguiente calificativo:

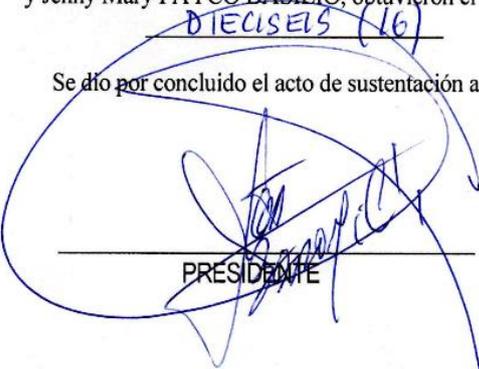
APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

BUENO

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 12:00 a.m. en fe de lo cual firmamos.


PRESIDENTE


SECRETARIO (A)


VOCAL



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del miércoles 16 de agosto de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LA ATENCION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO-2021", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, aprobado con Resolución N° 288-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 01 de diciembre de 2022, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el Título Profesional de Licenciadas en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Mg. Víctor Javier BERROSPI CASTILLO	PRESIDENTE
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CORDOVA	SECRETARIO
Dr. Melchor Guillermo VICENTE MALLQUI	VOCAL

Que, con Resolución N° 181-2021-UNHEVAL-FCS-D de fecha 05 de noviembre de 2021, se nombró asesor de tesis al Dr. Jean Paul Berrospi Noria de las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 16 de agosto del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el siguiente calificativo:

APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

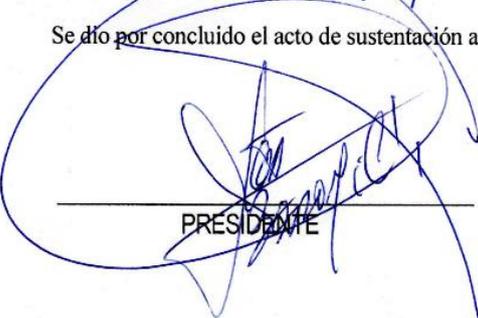
BUENO

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Geraldine Aida SANTOS ROJAS, Fiorela Roxana DÍAZ GAMEZ y Jenny Mary PAYCO BASILIO, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

DIECISEIS (16)

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: 12:00 a.m. en fe de lo cual firmamos.



PRESIDENTE



SECRETARIO (A)



VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"- HUÁNUCO
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

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



CONSTANCIA N° 024-2023-UNHEVAL-FCS-UI

CONSTANCIA DE CONTROL DE TURNITING

LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Hace constar que la tesis colectiva denominada: "Comunicación asertiva y su relación con la calidad de la atención en la Municipalidad provincial de Huánuco-2021" de los bachilleres Fiorela Roxana Díaz Gamez, Jenny Mary Payco Basilio y Geraldine Aida Santos Rojas, de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, Facultad de Ciencias Sociales, ha pasado el control Turnitin con un resultado de 17 % de similitud, el mismo que es inferior al límite de 35%, aprobado por la UNHEVAL en el último Reglamento de Grados y Títulos; aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, el 24 de octubre del 2022, por lo que se declara APTA.

Cayhuayna, 20 de junio de 2023



Dr. Melchor Guillermo Vicente Mallqui
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Sociales

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2021

AUTOR

DÍAZ GAMEZ Fiorela Roxana; PAYCO BASILIO Jenny Mary; SANTOS ROJAS Geradine Aida

RECUENTO DE PALABRAS

31078 Words

RECUENTO DE CARACTERES

168409 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

124 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 20, 2023 9:34 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 20, 2023 9:36 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS SOCIALES
Escuela Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Carrera Profesional	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
Grado que otorga	-----
Título que otorga	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	-----
Nombre del programa	-----
Título que Otorga	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	DIAZ GAMEZ, FIORELA ROXANA						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 953118410
Nro. de Documento:	48675911				Correo Electrónico: fiorelaroxanadiazgamez@gmail.com		

Apellidos y Nombres:	PAYCO BASILIO, JENNY MARY						
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 962606486
Nro. de Documento:	42386697				Correo Electrónico: gaviota185@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:	SANTOS ROJAS, GERALDINE AIDA						
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular: 996700705
Nro. de Documento:	76862480				Correo Electrónico: santosgerald33@gmail.com		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO		
Apellidos y Nombres:	BERROSPI NORIA, JEAN PAUL			ORCID ID: 0000-0001-9008-9560	
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte	C.E.	Nro. de documento: 22508839

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	BERROSPI CASTILLO, VÍCTOR JAVIER
Secretario:	ROSALES CORDOVA, JHONEL NABOR
Vocal:	VICENTE MALLQUI, MELCHOR GUILLERMO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
“COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO-2021”
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Patente de Invención	<input type="checkbox"/>
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	<input type="checkbox"/>
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	COMUNICACIÓN ASERTIVA	HABILIDADES COMUNICATIVAS	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una “X” en el recuadro del costado según corresponda):			SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

 Firma:	
Apellidos y Nombres: DIAZ GAMEZ, FIORELA ROXANA DNI: 48675911	Huella Digital
 Firma:	
Apellidos y Nombres: PAYCO BASILIO, JENNY MARY DNI: 42386697	Huella Digital
 Firma:	
Apellidos y Nombres: SANTOS ROJAS, GERALDINE AIDA DNI: 76862480	Huella Digital
Fecha: 05/09/2023	

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.