



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación asertiva y calidad del servicio en
opinión de familiares, Establecimientos Penitenciarios
Ancón I, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Jaime Colquichagua Chamorro

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

.....
Dra. Celia Mercado Marrufo
Presidente

.....
Dra. Rosalía Zárate Bernal
Secretario

.....
Dr. José Muñoz Salazar
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis amados hijos Emily y Alexander, debido a su sacrificio, apoyo y fortaleza brindados que me impulsaron a lograr los objetivos profesionales y personales.

Agradecimiento

A cada una de las personas que ha contribuido de incondicionalmente, a los colaboradores y funcionarios del Instituto Nacional Penitenciario, por su apoyo durante el desarrollo de la investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jaime Colquichagua Chamorro, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 20040506 respectivamente, con la tesis titulada “La comunicación asertiva y calidad del servicio en opinión de familiares, Establecimientos Penitenciarios Ancón I, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de noviembre de 2015

Jaime Colquichagua Chamorro
DNI N° 20040506

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos nos complace presentamos la Tesis titulada: “La comunicación asertiva y calidad del servicio en opinión de familiares, Establecimientos Penitenciarios Ancón I, 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La estructura de la presente investigación es de siete capítulos. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de ambas variables y sus respectivas dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan las variables en estudio, la operacionalización de las variables, la metodología aplicada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis empleado y los aspectos éticos de la investigación. En el tercer capítulo presentamos el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está empleado para la discusión de los resultados. El quinto capítulo está sustentado por las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes de la investigación.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1 Antecedentes | 14 |
| 1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica | 19 |
| 1.2.1 Variable 1: Comunicación asertiva | 19 |
| 1.2.2 Variable 2: Calidad del servicio | 32 |
| 1.2.3 Marco conceptual | 43 |
| 1.3 Justificación | 44 |
| 1.4. Problema | 45 |
| 1.5 Hipótesis | 49 |
| 1.6 Objetivos | 50 |
| | |
| II MARCO METODOLÓGICO | 52 |
| 2.1 Variables de investigación | 53 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 53 |
| 2.3 Metodología | 54 |
| 2.4 Tipo de estudio | 54 |
| 2.5 Diseño | 55 |
| 2.6 Población, muestra, muestreo | 56 |
| 2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 59 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 2.9 Aspectos éticos | 64 |
| III. RESULTADOS | 65 |
| IV. DISCUSIÓN | 75 |
| V. CONCLUSIONES | 80 |
| VI. RECOMENDACIONES | 82 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 84 |

ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Artículo científico | 89 |
| Anexo 2. Matriz de Consistencia | 96 |
| Anexo 3. Instrumentos | 98 |
| Anexo 4 Validez del instrumento por juicio de expertos | 100 |
| Anexo 5. Base de datos | 108 |
| Anexo 6. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman | 116 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable comunicación asertiva | 53 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable calidad del servicio | 54 |
| Tabla 3 | Relación de validadores | 63 |
| Tabla 4 | Confiabilidad del instrumento que mide la variable comunicación asertiva | 63 |
| Tabla 5 | Confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio | 64 |
| Tabla 6 | La comunicación asertiva del personal de seguridad y la calidad del servicio según los familiares de los internos EP Ancón I | 66 |
| Tabla 7 | El estrés laboral del personal de seguridad y la calidad del servicio según los familiares de los internos EP Ancón I | 67 |
| Tabla 8 | La empatía del personal de seguridad y la calidad del servicio según los familiares de los internos EP Ancón I | 68 |
| Tabla 9 | Las habilidades sociales del personal de seguridad y la calidad del servicio según los familiares de los internos EP Ancón I | 69 |
| Tabla 10 | Correlación comunicación asertiva y la calidad del servicio | 71 |
| Tabla 11 | Correlación estrés laboral y la calidad del servicio | 72 |
| Tabla 12 | Correlación empatía y la calidad del servicio | 73 |
| Tabla 13 | Correlación habilidades sociales y la calidad del servicio | 74 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Diseño de investigación | 56 |
| Figura 2 | Fórmula para determinar la muestra | 57 |
| Figura 3 | Diagrama de burbujas de la comunicación asertiva y la calidad del servicio | 67 |
| Figura 4 | Diagrama de burbujas del estrés laboral del personal de seguridad y la calidad del servicio | 68 |
| Figura 5 | Diagrama de burbujas de la empatía del personal de seguridad y la calidad del servicio | 69 |
| Figura 6 | Diagrama de burbujas de las habilidades sociales del personal de seguridad y la calidad del servicio | 70 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre comunicación asertiva del personal de seguridad y la calidad del servicio a los familiares de los internos del Establecimiento Penitenciario Ancón I, 2015, la población de 400 familiares, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple y se consideró 200 familiares, en los cuales se ha empleado las variables: comunicación asertiva y calidad del servicio.

El método utilizado en la investigación fue el hipotético deductivo, para lograr su propósito se utilizó el diseño no experimental de nivel transeccional correlacional, que recogió la información en un periodo específico, desarrollado al aplicar el instrumento: cuestionario de comunicación asertiva y cuestionario de calidad del servicio en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca); y, que brindó información sobre la relación entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio, cuyos resultados han sido presentados gráfica y textualmente.

Resultado de la investigación se concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: existe relación directa entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio. La hipótesis establecía que la comunicación asertiva se relaciona directamente con la calidad del servicio a los familiares de los internos del Establecimiento Penitenciario Ancón I del Instituto Nacional Penitenciario.

Palabras clave: Comunicación asertiva y Calidad del servicio.

Abstract

This study was overall goal to establish the relationship between assertive communication security personnel and the quality of service to the families of the inmates of Penitentiary Ancón I, 2015, the population of 400 families, sampling was random probability simple and is considered 200 family, in which has been used variables: assertive communication and quality of service.

The method used in the research was the deductive hypothetical, to achieve its purpose the non-experimental design of correlational transeccional level, which collected the information in a specific period, developed by applying the instrument was used: questionnaire assertive communication and questionnaire quality service Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never); and which provided information on the relationship between assertive communication and service quality, the results have been presented graphically and textually.

Result of research concluded that there is significant evidence to say that: there is a direct relationship between assertive communication and service quality. The hypothesis stated that assertive communication is directly related to the quality of service to the families of the inmates of Penitentiary I Ancon National Penitentiary Institute.

Keywords: assertive communication and service quality.