

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de
Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región
Tumbes, 2023**

TESIS

para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Cinthia Magally, Puño Espinoza

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de
Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región
Tumbes, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Aguirre Reyes, Eddy Miguel (presidente)

Código ORCID: 0000-0003-1304-7601

Mg. Guerrero Garcia, Galvani (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-3151-806X

Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo (vocal)

Código ORCID: 0000-0003-2672-7171

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de
Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región
Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Br. Puño Espinoza, Cinthia Magally (autora)

Código ORCID: 0009-0004- 8345- 1399

Dr. Ecca López, Orlando Sigifredo (asesor)

Código ORCID: 0000-0003-2672-7171

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los tres días del mes de febrero del dos mil veintiséis, siendo las nueve horas en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la **RESOLUCIÓN No 610-2023/UNTUMBES-EPG-D** del veintidós de diciembre del dos mil veintitrés presidido por el Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes e integrado por el **Mg. Galvani Guerrero García** (secretario) y el **Dr. Orlando Sigifredo Ecça López** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Comunicación asertiva y calidad de servicio en comité local de administración de salud (CLAS), distrito de corrales, región tumbes, 2023”**; presentada por la maestranda: **Cinthia Magally Puño Espinoza**, del programa de Maestría en Gestión Pública.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **BUENO**.....

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Gestión Pública**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 16 de abril 2026


Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
(presidente)
DNI 00218009

<https://orcid.org/0000-0003-1304-7601>


Mg. Galvani Guerrero García
(secretario)
DN. 45101586

<https://orcid.org/0000-0002-3151-806X>


Dr. Orlando Sigifredo Ecça López
(vocal y asesor).
DNI 02679361

<https://orcid.org/0000-0003-2672-7171>

C.c.
Jurado de Tesis
Interesado
Unidad de Investigación.
Archivo (Director EPG).

Informe de originalidad Turnitin

Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023

por Cinthia Magally Puno Espinoza

Fecha de entrega: 18-mar-2026 10:34a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2906567954

Nombre del archivo: rt_y_Calidad_de_Servicio_Pu_o_2026-02-13_-_TRABAJO_Turnitin.docx (4.23M)

Total de palabras: 18946

Total de caracteres: 104270



Dr. Orlando Cepeda Fero Lopez
DNI 02879381
Código ORCID: 0000-0003-2872-7171
ASESOR DE TESIS

Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	revistascientificas.cuc.edu.co	1 %
Fuente de Internet		
2	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada	1 %
Trabajo del estudiante		
3	repositorio.untumbes.edu.pe:8080	1 %
Fuente de Internet		
4	Submitted to Universidad Hispanoamericana	1 %
Trabajo del estudiante		
5	Submitted to Universidad Católica de Honduras Nuestra Señora Reina de la Paz	1 %
Trabajo del estudiante		
6	Submitted to Jose Maria Vargas University	1 %
Trabajo del estudiante		
7	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO	1 %
Trabajo del estudiante		
8	repositorio.undac.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
9	repositorio.unsaac.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
10	Submitted to unsaac	<1 %
Trabajo del estudiante		
11	Submitted to Universidad de Deusto	<1 %
Trabajo del estudiante		
12	Rubit Mercedes Tueros Jurado, Alex Melecio Salazar Marzal. "Impact of organizational climate on job satisfaction of the staff of a courier company in Lima", Bastcorp International Journal, 2025	<1 %


 Dr. Orlando Cepeda Vera López
 DNI 02870361
 Código ORCID 0000-0003-2872-7171
 ASESOR DE TESIS

Publicación

13	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Foundation University, Islamabad Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla Trabajo del estudiante	<1 %
21	Quispe Crispin, Carlos Hermenegildo. "Influencia de las relaciones socio afectivas familiares en la inserción al trabajo sexual de mujeres migrantes en el distrito de Carabayllo, Lima 2022.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Tayacaja Daniel Hernandez Morillo Trabajo del estudiante	<1 %
23	Cuse Quispe, Jaime. "Influencia del programa de psicomotricidad con el uso de material reciclado para el desarrollo de habilidades sociales de los niños de 03 años de la IEP Max Uhle – Puerto Maldonado en Tambopata Región Madre de Dios – 2017.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %


Dr. Orlando Aguirre Flores
DNI 02679361
Código ORCID 0000-0003-2872-7171
ASESOR DE TESIS

24	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Ewha Womans University Trabajo del estudiante	<1 %
26	Cordova de los Santos, Mirian Lourdes. "El Municipio Distrital de Zuniga: Capacidades institucionales para la gestion y cumplimiento de sus funciones.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
27	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
28	Quispe Ñaca, Percy. "Transformación y gobierno digital en la transparencia de la Universidad Nacional del Altiplano", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
29	Submitted to University of Zakhō Trabajo del estudiante	<1 %
30	Alvarez Urday, Dennys Santos Pacheco Paz, Jessica Marcia Sotillo Gonzales, Andres Valdez Galdos, Pablo. "Transparencia corporativa en las companias generadoras de energia electrica en el Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
31	H. La Fontaine, Pierre Michel Eisemann. "Pasicrisie internationale 1794-1900", Brill, 1997 Publicación	<1 %
32	"Competencias de liderazgo pedagógico desarrolladas por programa Quik en directoras de salas cunas y jardines infantiles de Valparaíso, un estudio de caso", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2018 Publicación	<1 %



Dr. Orlando Céspedes
DNI 02879381
Código ORCID 0000-0003-2872-7171
ASESOR DE TESIS

33	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
34	Delia Malpartida-Meza, Amiel Granada-López, Hugo Jesús Salas-Canales. "Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021", Revista Científica de la UCSA, 2022 Publicación	<1 %
35	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Moscoso Chambergo, Hilda Rosa. "La desercion en un programa de intervencion temprana en educacion especial (Prite) desde el enfoque de la gestion educativa: analisis y tentativas de solucion.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
39	Submitted to Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
41	Davila Bueno, Gian Pier Pacheco Hoyos, Luis Guillermo Sanchez Duffoo, Raul Javier Sifuentes Espichan, Percy Omar. "Planeamiento Estrategico de la Region Tacna.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
42	Noemí Suárez Monzón, Maritza Librada Cáceres Mesa, Reinaldo Requeiro Almeida, Diego Gudberto Lara Paredes. "The Use of ICT	<1 %


 Dr. Orlando Aguirre Escobedo
 DNI 02879361
 Código ORCID 0000-0003-2872-7171
 ASESOR DE TESIS

and its Effect on University Students' Wellbeing During COVID-19.docx", SAGE Publications, 2020

Publicación

43 Bismar Froilan Choque Nina, Alberto Julio Flores Ticona. "Effects of study habits on the academic performance of algebra students", Revista Simón Rodríguez, 2021 <1 %

Publicación

44 Cano Calderon, Melizza Antonieta. "Percepción del proceso de autoevaluación y acreditación en docentes de Instituciones Educativas Primarias de la Ciudad de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %

Publicación

45 Submitted to Universidad Abierta para Adultos <1 %

Trabajo del estudiante

46 Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual <1 %

Trabajo del estudiante

47 Alvarado Gonzales, Erika Benita. "Estrategia "aprendo en casa" y el desarrollo de competencias del área de educación religiosa en estudiantes de educación secundaria de la ciudad de Pucallpa, 2020", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <1 %

Publicación

48 Ronal Atilio Arévalo Montalván, Jorge Valdera Tapullima, Eleodoro Calixto Vasquez, Roberto Alejandro Pacheco Robles et al. "DIAGNOSIS OF INTERNAL CONTROL AND ORGANIZATIONAL MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF LAGUNAS – PROVINCE OF ALTO AMAZONAS – LORETO REGION", Lex localis - Journal of Local Self-Government, 2025 <1 %

Publicación

49 Anduaga, Fernando Ocampo. "La Calidad de Servicio en el Canal de Cajeros <1 %



Dr. Orlando Cepeda Vera López
DNI 02879381
Código ORCID 0000-0003-2872-7171
ASESOR DE TESIS

Corresponsales en Instituciones Financieras en Lima Metropolitana y Callao.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020

Publicación

50 Casas Vivas De Tinoco, Rosa Marlene. "Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la microempresa concesionaria de alimentos Golden Gourmet S.R.L. en el distrito de Puente Piedra - Lima, año 2016", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <1 %

Publicación

51 Submitted to Universidad Nacional de Trujillo <1 %

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Apagado


Dr. Orlando Aguirre Escobedo
DNI 02870361
Código ORCID 0000-0003-2872-7171
ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

Al todopoderoso por darme energía y sabiduría para cristalizar este objetivo académico. A mis padres con todo amor y respeto por confiar en mi persona y formarme un gran ciudadana.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes, por ser fuente de progreso y desarrollo profesional. A mi asesor Dr. Ecca López, Orlando Sigifredo, por su valioso aporte académico.

INDICE

INDICE	xiv
INDICE DE TABLAS	xv
INDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN.....	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	22
2.1 Bases teórico - científicas.....	22
2.1.1. Comunicación asertiva	22
2.1.2. Calidad del servicio	28
2.2 Antecedentes.....	34
2.3 Definición de términos básicos.....	44
III. MATERIALES Y MÉTODOS	46
3.1. Hipótesis	46
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	46
3.3. Población, muestra y muestreo	48
3.4. Procesamiento y análisis.....	49
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	50
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos.....	51
3.7 Variables y operacionalización	53
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1 Resultados.....	57
4.2 Discusión	63
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población laboral CLAS, Corrales	48
Tabla 2. Fiabilidad de la variable comunicación	51
Tabla 3. Fiabilidad de variable calidad del servicio	51
Tabla 4. Dimensiones, indicadores e items de la variable.....	54
Tabla 5. Dimensiones , indicadores e items de variable calidad del servicio.....	56
Tabla 6. Nivel de relación entre comunicación asertiva y calidad del servicio	57
Tabla 7. Correlación entre comunicación asertiva y calidad de servicio	58
Tabla 8. Nivel de relación entre estrategias de asertividad y calidad de servicio .	58
Tabla 9. Correlación entre estrategias de asertividad y calidad de servicio	59
Tabla 10. Nivel de relación entre los estilo asertivo y calidad de servicio.....	60
Tabla 11. Correlación entre estilo asertivo y calidad de servicio.....	60
Tabla 12. Nivel de relación entre comunicación precisa y calidad del servicio.....	61
Tabla 13. Correlación entre comunicación asertiva y calidad de servicio	62

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización comunicación asertiva	77
Anexo 3. Matriz de operacionalización calidad del servicio.....	78
Anexo 4. Cuestionario de comunicación asertiva	79
Anexo 5. Cuestionario de Calidad del servicio	80
Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	82
Anexo 7. Análisis de fiabilidad comunicación asertiva	83
Anexo 8. Análisis de fiabilidad calidad del servicio.....	85
Anexo 9. Validación de expertos.....	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Tumbes, durante el año 2023. Se abordó bajo un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores administrativos, incluyendo funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, que constituyeron también la muestra por muestreo por conveniencia. Se estudiaron dos variables principales: comunicación asertiva, con las dimensiones de estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa; y calidad de servicio, con dimensiones como necesidades del usuario, valor del servicio, fortalecimiento institucional, liderazgo, cultura de calidad y medición del servicio. Los instrumentos fueron validados por expertos y presentaron una alta confiabilidad. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables (Spearman $\rho = 0.325$, $p < 0.01$), lo que indica que una mejor comunicación asertiva se asocia a una mayor calidad en la prestación del servicio. Se concluye que es necesario fortalecer las habilidades comunicativas del personal, integrándolas en la gestión institucional para mejorar la atención al usuario y la eficiencia administrativa del CLAS.

Palabras clave: Comunicación asertiva, calidad de servicio, estrategias de asertividad, estilos asertivos, comunicación precisa.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between assertive communication and service quality in the Local Health Administration Committee (CLAS) of the Corrales district, Tumbes, during the year 2023. The study followed a quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional approach. The population consisted of 50 administrative workers, including officials, professionals, technicians, and assistants, who also made up the sample, selected through convenience sampling. Two main variables were studied: assertive communication, with the dimensions of assertiveness strategies, assertive style, and precise communication; and service quality, with dimensions such as user needs, service value, institutional strengthening, leadership, quality culture, and service measurement. The instruments were validated by experts and demonstrated high reliability. The results revealed a positive and significant correlation between the two variables (Spearman's $\rho = 0.325$, $p < 0.01$), indicating that better assertive communication is associated with higher service quality. It is concluded that it is necessary to strengthen the communication skills of the staff, integrating them into institutional management to improve user care and administrative efficiency at CLAS.

Keywords: Assertive communication, service quality, assertiveness strategies, assertive styles, precise communication.

I. INTRODUCCIÓN

El compromiso de los médicos debe ir más allá de recetar y curar. Es fundamental que cuenten con vocación, capacidad de ayuda, autocrítica, y que infundan confianza y seguridad en sus pacientes. Además, deben poseer talento y arte en su práctica, mostrar comprensión y tolerancia, realizar su labor de manera asertiva, mantenerse actualizados, respetar los derechos de los pacientes y cuidar que se respeten también sus propios derechos. Es esencial que mantengan una comunicación abierta y sincera. Cuando las expectativas de los pacientes y su comunidad no se cumplen, se genera desconfianza. Como consecuencia, las instituciones sociales pierden legitimidad y los profesionales de la salud entran en crisis.

Este estudio destaca la complejidad de la realidad problemática con relación al proyecto de tesis "Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Tumbes, 2023". A nivel internacional, latinoamericano, peruano y local, la comunicación deficiente y la falta de acceso a servicios de salud de calidad son problemas que requieren atención y soluciones. La investigación propuesta podría arrojar luz sobre estas problemáticas y contribuir a la mejora de la atención de salud en Corrales, Tumbes.

La situación problemática nos lleva a plantear las siguientes interrogantes: ¿Cómo la comunicación asertiva se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Tumbes, 2023?, con sus problemas específicos: 1. ¿Cómo las estrategias de asertividad se relacionan con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales?, 2. ¿Cómo el estilo asertivo se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales?, 3. ¿Cómo la comunicación precisa se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales?

La justificación de cualquier estudio de investigación es esencial para comprender por qué es necesario, cuáles son los beneficios que se derivarán de su realización y a quién o a quiénes beneficiará. En este informe de justificación, abordaremos

estas cuestiones con relación al estudio "Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud, Distrito de Corrales, Tumbes, 2023"

Esta investigación es necesaria para abordar los desafíos persistentes en la comunicación asertiva y la calidad de servicio en el ámbito de la salud. La atención de salud es un componente vital de la calidad de vida de las personas, y una comunicación efectiva entre profesionales de la salud y pacientes es fundamental para garantizar un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado. La falta de atención a estos aspectos puede dar lugar a problemas médicos graves, malentendidos y desconfianza en el sistema de salud.

La necesidad de esta investigación se refleja en la persistente desigualdad en el acceso a servicios de salud de calidad, tanto a nivel nacional como local. La equidad en la atención de salud es un objetivo importante, y comprender los factores que contribuyen a las disparidades permite identificar soluciones para reducirlas. Esta investigación tiene como objetivo contribuir a la reducción de las desigualdades en la atención de salud en el distrito de Corrales, Tumbes.

La realización de esta investigación puede conducir a mejoras sustanciales en la calidad de la atención médica en el Distrito de Corrales, Tumbes. Al identificar áreas problemáticas en la comunicación y la prestación de servicios de salud, se pueden implementar cambios y mejoras que beneficiarán directamente a los pacientes y a la comunidad en general.

La tesis contribuirá al cuerpo de conocimientos en el campo de la salud y comunicación. Los hallazgos y recomendaciones resultantes pueden servir como base para futuras investigaciones y proyectos relacionados en otros contextos.

La comunidad local en Corrales se beneficiará directamente de esta investigación, ya que se espera que conduzca a una atención de salud de mayor calidad y más accesible. Los pacientes, sus familias y las personas que dependen del sistema de salud local experimentarán una mejora significativa en su bienestar.

El CLAS y otros actores del sistema de salud en Corrales se beneficiarán al comprender y abordar las deficiencias en la comunicación y la calidad de servicio.

Esto puede resultar en una mayor eficiencia operativa y en la construcción de una reputación positiva para la organización.

Profesionales de la salud: Médicos, enfermeras, y personal de atención médica que trabajan en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS), quienes podrán aplicar las recomendaciones para mejorar sus prácticas.

Los pacientes que utilizan los servicios de salud en el distrito de Corrales se beneficiarán de una atención de mejor calidad y comunicación más efectiva.

Las autoridades de salud a nivel local y regional podrán utilizar los hallazgos para tomar decisiones informadas y desarrollar políticas que mejoren la atención de salud en la región.

Esta investigación podría servir como base para futuros proyectos de investigación y estudios relacionados con la comunicación y la atención de salud.

En resumen, la realización de esta investigación sobre la comunicación asertiva y la calidad de servicio en el (CLAS) del distrito de Corrales, Tumbes, generará beneficios sustanciales para la comunidad local, el sistema de salud y contribuirá al avance del conocimiento en este campo.

La investigación plantea como objetivo general: determinar la relación de la comunicación asertiva con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023. Con sus objetivos específicos: 1. Determinar la relación de las estrategias de asertividad con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. 2. Determinar la relación del estilo asertivo con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. 3. Determinar la relación de la comunicación precisa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teórico - científicas

2.1.1. Comunicación asertiva

Es un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea; asimismo, es representativo de una personalidad activa, directa, abierta, adecuada y flexible; a la par garantiza el respeto y la facilidad de comunicación (Lesmes et al., 2020).

Asimismo, para Asanza (2020) dice, este tipo de comunicación se conforma de conductas que permiten al interlocutor expresar y demostrar sus preocupaciones, metas, intereses, necesidades y valores personales, sin violar o degradar los derechos de los demás (Asanza, 2020).

Por lo que, el objetivo principal es que el individuo se comunique, dé a conocer sus necesidades, y sin obstruir con los privilegios de los demás y estar satisfecho consigo mismo (Calua et al., 2021).

Respecto a las bases teóricas, en cuanto al modelo de comunicación en las organizaciones, plantea que al inicio la humanidad realizó innumerables esfuerzos para poder interrelacionarse a través del tiempo, de los gestos, mímicas, sonidos, gráficas y entre otros.

Huerta y Rodríguez (2006)

La palabra asertividad proviene del latín *asserere*, *assertum* que significa afirmar. Así pues, asertividad significa afirmación de la propia personalidad, confianza en uno mismo, autoestima, aplomo, fe gozosa en el triunfo de la justicia y la verdad, además de comunicación segura y eficiente. Ser asertivo quiere decir ser capaz de expresarse con seguridad sin tener que recurrir a comportamientos pasivos, agresivos o manipuladores. Esto supone un mayor autoconocimiento, es decir, conocerse y estar de acuerdo

consigo mismo, pero también implica tener el control del propio “yo”. Requiere saber escuchar y responder a las necesidades de otros sin descuidar nuestros propios intereses ni comprometer nuestros principios. La asertividad se relaciona con la capacidad de mejorar nuestra habilidad en el trato con otros; incluye una comunicación más eficiente, un control del estrés a través de una mejor relación con otras personas y un manejo adecuado de las situaciones problemáticas. Es asertivo el individuo que es capaz de expresar sus necesidades, opiniones o sentimientos, seguro de que no será dominado o utilizado contra su voluntad. (Huerta y Rodríguez, 2006, p. 96)

El pensamiento científico de Maslow y Rogers, citado por Mercado (2022), asume que todos los seres humanos comparten una humanidad común. Este concepto implica la necesidad de desarrollo, crecimiento y cambio espontáneo, basados en una base orgánica común, a pesar de las diferencias significativas en la dotación de habilidades y la respuesta a factores externos. Ambos autores contribuyeron a suavizar el debate entre los factores biológicos e innatos (naturaleza) y los recursos educativos y sociales (crianza). Sin embargo, se enfocaron principalmente en promover la libertad como un principio guía en la vida.

Otra teoría es del modelo clásico denominado “Teoría de la comunicación organizacional, al respecto Mumby y Kuhn (2018) indica, son dos los modelos clásicos de la teoría de la comunicación organizacional, los cuales engloban a las teorías basadas en los recursos y las basadas en las personas” (Mumby y Kuhn, 2018).

Egúsquiza (2002)

Define a la conducta asertiva como la capacidad que se tiene para defender los derechos que nos corresponden respetando los ajenos, de esta manera de contribuir a que se mejoren los roles que tenemos tanto como emisores y receptores, de esta manera se realiza un eficiente manejo de los elementos del circuito comunicativo.

Asimismo, Egúsquiza (2002) considera algunas características que debería poseer una persona asertiva donde resalta que la persona asertiva tiende a sentir

una gran libertad para poder manifestarse expresando lo que piensa y lo hace de manera que no lastime a los demás; es decir es poseedor de empatía, además de poder respetarse a sí mismo y aceptar sus limitaciones, es capaz de aceptar o rechazar a las personas de su mundo emocional con una actitud refinada pero siempre firme.

También se consideran a los componentes no verbales de la comunicación segura, teniendo en cuenta la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos, los componentes paralingüísticos (entonación, fluidez, claridad y velocidad de las barreras del habla). Considerando la expresión facial tiene muchos roles en la interacción social de la persona, dejando en descubierto el estado emocional en el que se encuentra una persona, sin importar que esta persona trate de ocultarlo, indicando actitudes hacia las demás personas, dando énfasis en que la persona asertiva debe adoptar una expresión facial que tomando en cuenta el mensaje que vaya relacionado con el mensaje que quiere transmitir (Egusquiza, 2002).

Asimismo, se consideró las partes verbales de la comunicación asertiva, donde se tomó en cuenta la duración del habla, retroalimentación (feedback) y preguntas. Además, se mencionaron razones que inciden en la falta de confianza en uno mismo, por ejemplo, en muchos casos, las personas no tienen confianza o no han aprendido lo suficiente, por lo que en la historia de aprendizaje de las personas inseguras pueden haber ocurrido varias cosas, como por ejemplo un síndrome sistémico. castigo, falta de refuerzo suficiente para el comportamiento asertivo, la persona no aprende a apreciar el refuerzo social, la persona recibe más refuerzo para el comportamiento inseguro o agresivo, la persona no sabe distinguir adecuadamente entre ellos, debe responder específicamente a lo que sucede. También, en esta teoría se menciona que la persona tiene ansiedad, y es por ello que emite de forma parcial una conducta apropiada, de igual forma la persona sabe o rechaza sus derechos a través de patrones irracionales y pensamiento que no le dejan actuar de forma asertiva. (Egusquiza, 2002)

Mansour et al. (2020) explican, este tipo de estilo de comunicación ayuda a las personas a saber que tienen derecho a rechazar solicitudes irrazonables, diciendo

no a las solicitudes de los compañeros. No son indiferentes a los sentimientos de sus compañeros de comunicación y es por eso que expresan cuidadosamente tanto las demandas como las quejas de una manera educada pero firme. La comunicación asertiva es un estilo de comunicación y una competencia que se puede aprender y adquirir en las diferentes etapas de la vida.

La comunicación asertiva es una habilidad social esencial para el desempeño organizacional. Por ello, el asertividad se relaciona con actuar con inteligencia emocional, encontrar y hablar de soluciones efectivas, la capacidad de comunicar y liderar; es una gran necesidad en las organizaciones actuales, independientemente de su función. Cuanto más compleja sea la función, mayor será la necesidad de un pensamiento independiente. En esta línea, todos los empleados deben estar capacitados en habilidades persuasivas. Trabajando en equipo en una sesión de lluvia de ideas, se construye un comportamiento asertivo sin ansiedad, los participantes expresan libremente sus opiniones y saben resolver desacuerdos, lo que permite el logro de las metas establecidas y estrategias mejor integradas. (Mansour et al., 2020)

El asertividad contribuye a la satisfacción en el trabajo, favorece la autoaceptación y fomenta un estado de alegría o bienestar. Una persona asertiva tiende a comportarse de manera adecuada en las relaciones interpersonales, está satisfecha con su vida social, desarrolla una mayor confianza en sí misma y tiene la capacidad de influir en los demás de manera persuasiva (Mansour et al., 2020).

De acuerdo con Maloney y Moore (2020) afirma, el estilo de comunicación asertiva se define como un proceso de intercambio de ideas, pensamientos e información en el que se respeta y escucha a los demás, al mismo tiempo que se expresan las propias opiniones de manera directa, honesta y adecuada, sin comprometer los derechos de los demás.

Permatasari (2019)

En cuanto a los componentes que subyacen a la conducta asertiva que se encuentra íntimamente vinculada a la comunicación asertiva, la misma que presenta tres componentes que son el contenido verbal, el mismo que

implica el tiempo que dura la conversación, la expresión corporal y facial, la entonación, dándosele mayor énfasis a los aspectos verbales; otro componente es el configurado por la conducta motora verbal, que incluye un primer subcomponente denominado aspectos lingüísticos referente al contenido transmitido, el volumen de voz, la entonación, así como el procesamiento cognitivo y también las respuestas de tipo fisiológicas que están presentes en el proceso de comunicación; un tercer componente es la conducta motora no verbal que involucra la expresión corporal y facial, que pueden verse afectados por el sistema cognitivo y autonómico. (Permatasari, 2019)

Maloney y Moore, (2020)

La comunicación asertiva se caracteriza porque da mayor seguridad a las personas, las cuales presentan comportamiento transparente y buscan tener una comunicación fluida, no necesitan recurrir a las acciones de perdón, dado que al ser honestas y directas hacen que los demás no se resientan por su forma de transmitir sus ideas y pensamientos. Otra característica importante de la comunicación asertiva es que evita que se realice la manipulación, se presenta mayor libertad en las relaciones y carácter interpersonal, la autoestima de las personas se eleva, y hay un mayor control sobre la capacidad emocional, asimismo la conducta es más respetuosa hacia las demás personas. (Maloney y Moore, 2020)

Raina (2019)

Las personas que practican una comunicación asertiva tiene la capacidad para reconocer las necesidades de los demás y hacérselo saber a las demás personas con firmeza y con claridad tienen también la capacidad para reconocer sus derechos y hacerlos valer de una manera cortés, escuchando las ideas y reclamaciones que son manifestadas por las demás personas, otro de los aspectos importantes de la comunicación asertiva tiene que ver con la sinceridad, es así que cuando se comunican con los demás narran los sucesos tal como ocurrieron sientan en la exageración ni la distorsión, es así que la base del asertividad consiste en afirmar el

verdadero yo, lo humilló que se ha inventado para manipular a los demás.
(Raina, 2019)

Akinwale y Okotoni (2018)

Entre las causas que impiden que la comunicación sea asertiva está en la pasividad y la agresión, cuando hablamos de la conducta pasiva, nos referimos a que le comunicación en la que están involucrados sentimientos de ansiedad, culpabilidad y por sobre todo una autoestima baja, las personas con comunicación pasiva consideran que se comunicación puede ser molesta para los demás, intentan no ser rechazadas, pues se elevaría que sufren un sentimiento de inferioridad, en tanto que la conducta agresiva se caracteriza porque es una comunicación que anulan los derechos de los demás, generando resentimiento y odio con los interlocutores, es así que a Aquí tienes una versión revisada del párrafo para mejorar la claridad y coherencia:

A largo plazo, una conducta basada en una comunicación agresiva provoca que las personas eviten las relaciones interpersonales debido a los problemas que de ella se derivan. Una comunicación intimidatoria o agresiva, a menudo confundida con asertividad, puede ser en realidad una fachada para ocultar una debilidad interior, en lugar de una verdadera fortaleza, como comúnmente se cree. (Akinwale y Okotoni, 2018)

Las estrategias asertivas, implican innovaciones de métodos variados en los ámbitos de interrelaciones, de tal forma que se puedan desenvolver de la mejor forma en su vida cotidiana y académica a través de la motivación correspondiente (Gomez et al., 2017).

Saucedo (2016)

Es la transmisión de hechos o ideas con precisión ya que viene a ser un factor determinante que gira en torno al éxito a nivel profesional. Asimismo, la comunicación precisa favorece la interacción y la retroalimentación que son necesarias para realizar la documentación de procesos o resultados, así como contrastar las ideas y la elaboración o la modificación de objetivos

o las estrategias. La producción de documentos, tanto orales o escritos, que lleguen a cumplir con criterios que lleguen a ser estrictos tanto de corrección y estilo muchas veces puede resultar desgastante si en caso se carece de los conocimientos necesarios y las habilidades lingüísticas específicas que se necesitan. (Saucedo, 2016)

Dimensiones e indicadores para la comunicación asertiva

Estrategias de asertividad

Indicadores: Aserción positiva, lingüística gestual, interpersonal, niveles, autoestima.

Estilo asertivo

Indicadores: Asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento, conducta.

Comunicación precisa

Indicadores: Eficacia, procesos, agresión verbal, empatía

2.1.2. Calidad del servicio

Ivancevich et al. (1996) aseveran. “Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Las organizaciones de servicio han de determinar qué beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas” (p. 618).

En cuanto a la calidad total, Sánchez (2019) refiere, el origen del concepto de calidad se da en la década de 1920, teniendo como principales exponentes a Shewhart y Deming, pioneros en la definición de la calidad. Luego en los años 40 se comenzó a implementar los sistemas de calidad en las empresas estadounidenses y en 1949 en las empresas japonesas Juran y Deming desarrollan el control de la calidad, Ishikawa dio forma a la versión japonesa de Control de Calidad total a finales de los 80 aparecen las Normas ISO 9000, que se constituyen en directrices sobre aseguramiento de la calidad.

Actualmente, autores como Dahlgard et al. (2019) “señalan que ha evolucionado un nuevo enfoque de la calidad total en la aplicación de métodos, herramientas y técnicas. Este cambio ha sido impulsado por los retos y problemas que enfrentan las organizaciones”.

En el ámbito público, es importante comprender que la gestión de la calidad forma parte de las políticas de Modernización del Estado y que implica cambiar la cultura organizacional, es decir, el staff de los servidores y funcionarios debe asumir este nuevo paradigma, lo que garantizará brindar un eficiente servicio a los ciudadanos. (Muñoz, 1999)

La calidad total del servicio puede entenderse como una atención integral al usuario, en la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción. A su vez, esta satisfacción mide el desempeño de las organizaciones de acuerdo con sus necesidades y esto, otorga además una medida de la calidad del servicio. (Pakurar et al., 2019)

Mat et al. (2015)) sostiene la calidad del servicio ha sido considerada uno de los principales antecedentes de la satisfacción del usuario, quienes cuando están satisfechos por el servicio recibido, es más probable que cuenten a otros su experiencia favorable”.

De acuerdo con Sánchez (2019) la calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio, como la intangibilidad, siendo el usuario quien juzga la calidad del servicio recibido (Sanchez, 2019).

Al respecto, Kotler (2016) entiende, la calidad del servicio es la capacidad de la organización para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios. (Kotler, 2016)

Desde la perspectiva del usuario interno, Ramya et al. (2019) señalan:

La calidad del servicio se relaciona con la calidad percibido del

funcionamiento organizacional interno por parte de sus empleados y es una medida de la calidad de la experiencia de sus empleados. En cambio, la calidad del servicio del usuario externo utiliza escalas relacionadas con la experiencia minorista total y la satisfacción del usuario, está vinculado con el valor del servicio percibido por éste.

Clasificación de los clientes

Martinez (2007) clasifica a los clientes:

Interno: “Son aquellas personas dentro de la empresa, que, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores”

Externos: “Son aquellos que no pertenece a la empresa u organización y solicitan un servicio o a comprar un producto”.

El enfoque en la atención al cliente interno y al cliente externo, basándose en la lealtad, se dio a mediados de los años 80, con la idea de mejorar el cuidado de estos para afianzar su fidelidad a la empresa. De esta forma se va desarrollando una generación de clientes más exigentes en el ámbito externo, primero, y a nivel interno después; los clientes empiezan a demandar cada vez más, y la empresa, para conservarlos, pide a sus empleados, proveedores e inversionistas su participación. (Martinez, 2007)

Hay que señalar y agregar que esas tendencias de desarrollo conllevan exigencias de un mejor servicio y una nueva organización interna. Conseguirlos mejores clientes es uno de los pasos importantes para hacer crecer una empresa. El camino para llegar a ese punto es contratar y conservar a los mejores empleados. Cuando un trabajador se siente satisfecho está en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad, brinda un mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, y por sobre todas las cosas, no se deja condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológicas u organizativas, por lo que mantendrán el negocio atractivo para los dueños, los inversionistas y los proveedores. (Martinez, 2007)

Ley N° 27806 (2002) estipula:

Que, toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la administración pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho. Las entidades de la administración pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales. El acceso a la información pública se sujeta al debido procedimiento.

Ley N° 27658 (2002)

El proceso de modernización del estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un estado: a. Al servicio de la ciudadanía; b. Con canales efectivos de participación ciudadana; c. Descentralizado y desconcentrado. d. Transparente en su gestión, e. Con servicios públicos calificados y adecuadamente remunerados, f. Fiscalmente equilibrado.

En el ámbito público en Perú, la Secretaría de Gestión Pública (2019) propuso una normativa sobre el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio. Esta propuesta se ha tomado en cuenta en el estudio y se ha definido como dimensiones de la variable "calidad total del servicio":

Respecto a la dimensión "Necesidades y expectativas de las personas", la Secretaría de Gestión Pública (2019) postula que conocerlas es imperativo para lograr una gestión pública eficiente. Esto se debe a que, con base en esta información, se definirán las acciones y los medios necesarios para su consecución (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

En cuanto a la dimensión "Valor del servicio", se refiere a la capacidad de la administración pública para identificar el valor de los bienes y servicios que ofrece. Basado en esta identificación, se reestructuran y diseñan los servicios de acuerdo con las expectativas de las personas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Los servicios aportan valor a los usuarios al proporcionarles una experiencia significativa. Un servicio se define como la capacidad organizacional para entregar este valor, que puede estar relacionado con la prestación de atención o la satisfacción de alguna necesidad del usuario, como resolver un problema a través de una mesa de ayuda.

Por su parte, la dimensión "Fortalecimiento del servicio" es un requisito para mejorar la implementación de bienes y servicios, enfocándose en las necesidades de los usuarios. Esta dimensión incluye garantizar la disponibilidad de recursos e infraestructura adecuada, asegurar una entrega oportuna y adecuada, y mejorar las experiencias de las personas con la institución pública (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

El fortalecimiento del servicio está relacionado con el comportamiento innovador de los empleados del sector público, lo que puede conducir a resultados deseables como una mayor eficacia y calidad del servicio. Para fomentar este comportamiento innovador, las organizaciones públicas deberían considerar la introducción de programas de capacitación (Schwars y Cooper, 2018).

Con relación con la dimensión "Medición y análisis de la calidad del servicio", la Secretaría de Gestión Pública (2019) explica que se refiere a la necesidad de que la institución precise los indicadores relevantes y realice su ejecución periódica. Los resultados obtenidos servirán como insumos para la toma de decisiones, con el fin de garantizar la mejora continua de los bienes y servicios.

La gestión de calidad en las instituciones públicas no solo se centra en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, sino también en la medición y evaluación continua. Este enfoque permite maximizar el aprovechamiento de los servicios, y mejorar la eficacia, productividad, transparencia y participación (Mehta

y Bhatt, 2020).

Asimismo, la dimensión liderazgo y compromiso se refiere a que garantizar la calidad del servicio implica que la alta dirección este comprometida con la implementación de una gestión de calidad (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

En la tendencia de la globalización, el liderazgo del gobierno y la calidad del servicio brindado, además de influir en el desempeño del gobierno, son cruciales para la ventaja competitiva de un país. Las instituciones públicas, deben brindar un servicio de calidad que cumpla con los compromisos asumidos, y con la demanda de las personas. El liderazgo auténtico, influye en la confianza de los empleados en los líderes, en el comportamiento orientado a las personas y el logro de la calidad del servicio. (Qiu et al., 2019)

Por su parte, Vipraprastha et al. (2018) señalan, las organizaciones que tengan éxito en el logro de sus objetivos y sean capaces de cumplir con sus responsabilidades sociales dependen en gran medida de sus líderes. El estilo de liderazgo puede alentar y motivar a los empleados para aumentar el papel adicional y su desempeño hacia la organización.

Referente a la dimensión cultura de calidad, se refiere a que la institución desarrolle acciones orientadas a que el personal interiorice, asuma la calidad de bienes y servicios en sus comportamientos y actividades que realiza en la entidad. (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

“La cultura de la calidad es fundamental para lograr una mejora en los servicios. La necesidad de una reorientación cultural dentro de la organización es parte del reto” (Mannion y Davies).

Para lograr una cultura de calidad, las instituciones públicas orientarán al personal administrativo hacia un gobierno de servicio orientado al usuario con comportamiento y actitud innovadora. A medida que las personas esperan más de la gobernabilidad, aumenta la expectativa de la calidad del servicio (Sokmen y Ceren, 2017).

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Necesidades y expectativas

Indicadores: libro de reclamación, encuesta al usuario, satisfacción propia, mejora continua.

Valor del servicio

Indicadores: reconocimiento del valor del servicio, identificación y diseño de nuevos servicios.

Fortalecimiento del servicio

Indicadores: mejora de los servicios, entrega adecuada y oportuna del servicio, capacitación, infraestructura y tecnología.

Medición de la calidad del servicio

Indicadores: evaluación periódica de la calidad de servicio, toma de decisiones

Liderazgo y compromiso

Indicadores: aseguramiento de recursos, articulación y participación de los diferentes niveles

Cultura de calidad en el servicio

Indicadores: promoción de cultura de calidad, promoción de trabajo en equipo.

2.2 Antecedentes

Internacional

Hernandez et al. (2023) en su investigación, Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud en Colombia. En el abordaje del estudio se analiza el nivel de satisfacción de los usuarios que recibieron atención en los servicios de salud en la ciudad de Barranquilla, con el propósito de explicitar de la comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud. Igualmente, en función de su naturaleza del estudio y la significación del conocimiento, se enmarca en el paradigma positivista, analítica-empírica. El instrumento utilizado fue un

cuestionario dicotómico, con respecto al análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Concluyó, el 55% de la muestra seleccionada, indican un estado de satisfacción de la población objeto de estudio, mientras que un 45% no en procesos y procedimientos administrativos se denota la necesidad de mejora en estas instituciones, a partir de que dichos aspectos presentan una satisfacción valorada por debajo del 50%. Además, es necesario rediseñar procesos administrativos para lograr una mayor de los usuarios que accedan a servicios de salud en las instituciones de la ciudad.

Bultrago (2023) El presente estudio tiene como objetivo fundamental determinar la importancia de la Comunicación Asertiva para la Integración Escuela Comunidad de U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría, Municipio Páez, Estado Apure, ubicada en Ciudad Sucre, Estado Apure Venezuela. Para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva y de campo. La muestra estará conformada por 10 docentes y 11 representantes de la institución y a quienes se les administró un cuestionario de respuesta múltiple con base en una escala Likert de cuatro opciones de respuesta; el cual será validado por profesionales mediante la técnica "Juicio de Expertos"; y además, se le aplicó el procedimiento de confiabilidad a través de "Alfa de Cronbach". Se realizó la recolección de datos conforme al enfoque cuantitativo, para luego realizar el análisis de los datos con la ayuda de la estadística descriptiva.

Arreaga y Maiza (2023), Comunicación asertiva para fortalecer la salud mental de familias monoparentales de fundación Huerto de los Olivos. La presente sistematización de experiencias se basó en la vivencia de los autores durante sus prácticas preprofesionales en la Fundación Huerto de los Olivos. El objetivo fue comprender el proceso de promoción de la comunicación asertiva en el fortalecimiento de la salud mental de familias monoparentales, dando respuesta al eje: ¿Cuáles son las condiciones favorables y desfavorables que afectan al desarrollo adecuado de una comunicación asertiva en las familias monoparentales en la Fundación Huerto de los Olivos?, a través de una metodología cualitativa, desde el enfoque epistemológico sociocrítico, usando fuentes de información como: entrevistas, escala de calidad de vida, memoria técnica y ficha sociodemográfica. En la reflexión crítica, las condiciones favorables son el bienestar emocional y la red de apoyo presente en las familias, mientras que las condiciones desfavorables son la sobrecarga de roles y el hacinamiento residencial. Concluyó, la asertividad favorece

las relaciones interpersonales y el ambiente familiar.

Arboleda y Chugcho, (2023)

Estrategias de comunicación asertiva de los profesionales de enfermería en la atención del usuario. Objetivo: analizar la comunicación entre el personal de enfermería para una correcta atención al usuario mediante técnicas de comunicación asertivas. Metodología: investigación cuantitativa, de estudio descriptivo, con diseño no experimental de tipo transversal. La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta “Cuestionario de comunicación asertiva modificado por Berrocal” sobre la población muestral que consto de 57 profesionales de enfermería de diferentes servicios del hospital. Resultados: se pudo observar la comunicación asertiva en un 64,91% pertenecieron a la categoría de media y el 35,09% al nivel no adecuada, de igual forma en las diferentes dimensiones como estrategias asertivas, estilos asertivos y comunicación precisa se evidencia predominio de la categoría media seguida del nivel no adecuado. Conclusiones: la correcta aplicación de la comunicación asertiva influye de forma positiva tanto interna como externamente, siendo evidente que, con un ambiente laboral más saludable, se beneficiará directamente en la calidad y eficacia de la atención a los pacientes. (Arboleda y Chugcho, 2023)

Espinoza (2023)

Plan de mejora para liderar acciones de enfermería dirigidas a mejorar el enfoque de la humanización en salud en los servicios de urgencias e internación en el ESE Hospital Local de Piedecuesta. Colombia. Objetivo: Integrar los enfoques disciplinar, pedagógico, administrativo y los componentes de humanización en salud, en el desarrollo de estrategias de gestión y de educación, dirigidas al mejoramiento del cuidado de enfermería durante el primer semestre de 2023. Metodología del proyecto de investigación: Estudio cuasi experimental de corte transversal, mediante la implementación de dos cuestionarios de la American Heart Association, el primero corresponde a los conocimientos teóricos en RCP y DEA y el segundo evalúa las habilidades. También se incluyen variables

epidemiológicas, semestre que cursa y preparación académica en RCP y DEA. Conclusiones: La implementación y seguimiento de políticas o lineamientos de humanización en salud dentro de los hospitales son fundamentales para brindar un servicio de salud holístico, basado en la defensa de los derechos y deberes tanto de los usuarios como del personal para generar servicios en salud íntegros y armoniosos. Conclusiones: Las intervenciones educativas teórico prácticas fomentan el interés y la participación de los estudiantes o docentes en el aprendizaje, generando habilidades y solucionando dudas de forma más ágil al llevar los conocimientos a la práctica.

Asanza (2020) en su artículo científico: “La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa”, se ha desarrollado con la finalidad de determinar y analizar la comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa en la escuela Once de Setiembre, comunidad de Chilcaplaya, cantón Pucará, 2018. El propósito fue examinar el impacto de la comunicación asertiva de los docentes en la gestión educativa. La investigación se llevó a cabo mediante cuestionarios dirigidos al personal administrativo y docente de la unidad educativa. Esto permitió analizar la comunicación asertiva y su influencia en la gestión educativa. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables de estudio, revelando la necesidad de mejorar la comunicación asertiva dentro del contexto educativo. Dicha mejora es crucial, ya que impacta en la gestión administrativa, institucional, pedagógica y comunitaria, y es fundamental para el correcto funcionamiento de las unidades educativas.

Bustos (2019) en su investigación presentó como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil, 2018. El enfoque del estudio fue cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo correlacional, la población fue de 20 docentes para los cuales se les empleó un cuestionario que evalúa la comunicación asertiva y otro que evalúa el clima organizacional, validado mediante la escala ordinal de Likert con Alfa de Crombach, proyectando un resultado de 0,801 para la variable comunicación asertiva y 0.801 para la variable clima organizacional, los datos obtenidos se dieron a conocer mediante la presentación de tablas y estadísticos descriptivos así como estadísticos

correlacionales (rho) de Spearman. Los resultados muestran, el 50% de los evaluados consideran que el proceso comunicacional interpersonal es regular, asimismo el 45% evalúa como regular la comunicación organizacional en cuanto a la variable comunicación asertiva. Respecto a la variable clima organizacional, los factores intrínsecos se encuentra en un nivel regular según el 40% y los factores extrínsecos se encuentra en un nivel regular y favorable según el 45%. Además se halló que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. 2018 ($r=,610^{**}$ y $sig.=,000$)

Hurtado (2012) en su tesis “Importancia de la comunicación asertiva para lograr un servicio efectivo”, explicó, el servicio al cliente en la actualidad ha tomado una importancia significativa para las empresas, donde la alta gerencia ha entendido que saber llegar a los clientes es una herramienta poderosa para el éxito de la organización, pero también se han dado cuenta de la necesidad de tener servicio al cliente interno de calidad, con el fin de obtener un esfuerzo interno mayor que va a llevar a la empresa a apuntar al éxito total. El servicio al cliente cuenta con un gran número de elementos que buscan llevar a las empresas a acercarse a sus clientes de la forma adecuada, además existen miles de estudios, investigaciones y ensayos de expertos sobre el tema, lo que deja ver la importancia de este factor para una organización, no obstante, nuevos elementos se suman cada día, debido al acelerado y cambiante mundo actual, donde lo que era útil hoy probablemente ya no sirva mañana, creando la necesidad de adaptarse día a día a las nuevas exigencias del mercado.

Nacional

Rodriguez L. (2023) en su estudio, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023. En cuanto a la metodología se desarrolló un método de estudio hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue de 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios de tipo escala Likert, el primero denominado Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el segundo Cuestionario SERVQUAL modificado, documentos que permitieron medir la calidad de atención de (Máximo 200 palabras y en castellano) enfermería y la satisfacción del paciente. Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53,3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Por otra parte, al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones técnico/científico, humana y entorno, con un valor de p igual 0,001, 0,004 y 0,003 respectivamente para cada dimensión analizada. Se determina que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001.

Rodriguez (2023) El trabajo de investigación se realizó sobre la comunicación asertiva y la gestión educativa, el objetivo general fue determinar la incidencia de la primera variable sobre la segunda variable. El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, el método que se utilizó fue hipotético deductivo, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 60 docentes de dos instituciones educativas privadas de Lima, de las cuales se tomó una muestra de 52 profesores, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario virtual, los cuales fueron validados por tres expertos, su confiabilidad y consistencia fue aceptada por el alfa de Cronbach. Los resultados al aplicar la prueba de regresión logística ordinal (RLO) el nivel de significancia fue de

p-valor de 0,000 que es menor al margen de error permitido (0,05) probando que la gestión educativa es explicada por la comunicación asertiva con un Pseudo R² de Cox y Snell de 61.3% y la prueba de Nagelkerke en 61.5%, por tanto, concluyó que la comunicación asertiva incide significativamente en la gestión educativa en docentes de dos instituciones privadas de Lima, 2023. (Rodríguez 2023)

Aviles (2023) en su estudio. tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y el liderazgo transformacional en docentes de una institución educativa pública de Ayacucho, 2022; el enfoque de la investigación fue cuantitativo, según su naturaleza es básica, método hipotético - deductivo, diseño empleado es no experimental, Correlacional. La muestra del estudio estuvo constituida por 50 docentes de institución educativa pública de Ayacucho. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario conformado por 22 ítems para la comunicación asertiva y 24 ítems para la variable liderazgo transformacional; fueron validados mediante el juicio de expertos y sometidos a la prueba Alfa de Cronbach. Se utilizó el Software IBM SPSS® V25, se evidencia que el valor de significancia obtenido fue de: 0,033, siendo este menor al valor crítico de 0,05 (Sig.). Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la comunicación asertiva y el liderazgo transformacional en docentes de una institución educativa pública de Ayacucho.

Cáceres (2023) en su tesis: Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en trabajadores de una municipalidad - Cusco, 2022, el objetivo principal fue determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación asertiva y el liderazgo transformacional en una Municipalidad de Cusco. El estudio siguió una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo y correlacional de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 211 trabajadores de una municipalidad de Cusco, de las cuales, 137 formaron parte de la muestra producto de un muestreo probabilístico. La técnica de recolección de datos se realizó mediante una encuesta, mientras que el instrumento fue un cuestionario con 22 ítems de tipo escala Likert. Los resultados demostraron que la comunicación asertiva y el liderazgo transformacional tienen una relación directa y significativa, basado en valor de significancia menor al 1% y Rho de Spearman 0.434. Concluyó aceptando la hipótesis de la investigación, en la que, ante mejoras del nivel de comunicación asertiva, el liderazgo transformacional también tiende a mejorar en

los trabajadores de una municipalidad de Cusco.

Torres (2023) en su investigación, Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. Tuvo por objetivo determinar la influencia del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022. Utilizando en su metodología un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada, nivel explicativo; empleándose como instrumento a dos cuestionarios, los cuales fueron adaptados de Rafferty y Griffin (2004) para la variable independiente Liderazgo transformacional y de Meyer y Allen (1993) para la variable dependiente Compromiso organizacional, respectivamente; considerándose a una población de 125 trabajadores; en la que se obtuvo como resultado que el 74% de los trabajadores percibe el Liderazgo transformacional en un nivel muy desarrollado, influyendo en que el 30% de los trabajadores tienen un compromiso organizacional moderado y un 44% presenta un elevado compromiso organizacional. Así mismo al emplearse la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo como resultado un pseudo-r del 22,3% en la prueba de Nagelkerke. Concluyó, existe influencia del Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional, así como en el compromiso afectivo en 74,4%, en el compromiso de continuidad en 17,1% y en el compromiso normativo en 54%.

Melendez (2023)

Liderazgo asertivo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo asertivo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, se identifica como tipo básica, con diseño correlacional, no experimental, basada en una muestra de 70 colaboradores, utilizando la encuesta como técnica y dos cuestionarios con escala Likert como instrumentos para el recojo de la información. En los resultados se evidencia que predomina el nivel alto en liderazgo asertivo, según 64.3% de trabajadores; igualmente prevalece el nivel alto en según el 60% de trabajadores; además en cuanto a la contrastación de hipótesis se observa que sí existe relación significativa entre el liderazgo asertivo y el trabajo en

equipo en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.830, con lo cual se verifica que la relación entre estas variables es alta y directa. Concluyó, se presentan óptimas condiciones de liderazgo y trabajo en equipo en el desarrollo de las tareas diarias de la entidad, conduciendo a afirmar que a mayores niveles de liderazgo asertivo se evidencia mayores niveles de trabajo en equipo.

Araujo (2023)

La influencia del liderazgo en la gestión de conflictos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. Tuvo como objetivo general determinar la influencia del liderazgo en la gestión de conflictos en la M.P.A.A. De este modo se puede determinar que la metodología que se utilizó se inició desde un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio por su finalidad fue el aplicado y por su profundidad es descriptivo - explicativo, el tipo de diseño no experimental y de nivel correlacional – causal; el instrumento que se utilizó para la recolección de datos ha sido el cuestionario. Bajo esta premisa se determina que los resultados del estudio concluyeron que sí existe una correlación directa moderada entre las variables influencia del liderazgo y gestión de conflictos en la M.P.A.A, 2022, obteniendo un valor de Rho Spearman $\rho = 0.420$ y el $p = 0.000 < 0.01$, aceptándose la hipótesis planteada, de este modo se afirma que existe un vínculo significativo entre la capacidad del liderazgo y la gestión de conflictos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Local

Espinoza (2023) en su investigación, con el propósito de determinar el impacto que tiene la comunicación asertiva en la gestión de responsabilidad social corporativa en la Municipalidad Distrital La Cruz Región Tumbes, 2022. Investigación aplicada, de tipo descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal. Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento de medición para ambas variables, determinándose su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Se utilizó el método cuantitativo, analítico, sintético,

deductivo e inductivo. El procesamiento de los datos se efectuó el software estadístico SPSS. En sus resultados se determinó que la comunicación asertiva con 72.7% tuvo un impacto en la RSC con 76.4%; en la dimensión social con 76.4%; económica. 76.7%, y en la dimensión ambiental 75.6%. Asimismo, se distinguió un Rho de Spearman de 0.896 que expresa una asociatividad positiva fuerte y muy significativa entre la comunicación asertiva y la responsabilidad social corporativa en la MDLC. El rs: 0.943 que indica una correlación positiva perfecta entre comunicación asertiva y la dimensión social. Con un $p(\text{Rho})$: 0.943, expresa una asociación positiva perfecta entre comunicación asertiva y la dimensión económica y con un Rho de Spearman de 0.851, indica una asociación positiva fuerte entre comunicación asertiva y la dimensión ambiental. (Espinoza, 2023)

Balladares (2023) en su tesis Tuvo por objetivo determinar las implicancias de la comunicación organizacional en el liderazgo transformacional de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes, Perú, 2022. La metodología utilizada fue aplicada de tipo descriptiva – correlacional, de diseño transversal no experimental, con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 76 trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes. Se aplicó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos, utilizando como instrumento el cuestionario el cual comprende 12 preguntas por cada variable, se utilizó la escala de Likert para la valoración de los ítems. Los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas con respecto a la comunicación organizacional, que se mide a través de la comunicación interna y externa, se sitúa en el nivel alto con un 68.4% demostrando su implicancia en la variable liderazgo transformacional la cual alcanzo un nivel alto de 60.5% y un Rho de Spearman del 0.601 de correlación y/o asociación positiva considerable.

La dimensión comunicación interna, representada por los tipos de comunicación ascendente, descendente, diagonal y horizontal, presenta un nivel alto de 53.9%, afirmando su implicancia en el liderazgo transformacional que muestra un 60.5% en el nivel alto y un Rho de Spearman del 0.420 de correlación y/o asociación positiva media. La dimensión externa, que hace referencia a las alianzas estratégicas y la relación interinstitucional, se distingue en el nivel medio 47.40%, demostrando su implicancia en el liderazgo transformacional que alcanzó en el nivel

alto un 60.5% y un Rho de Spearman del 0.808 de correlación y/o asociación positiva muy fuerte. Se determinó que la variable de CO tiene una implicancia de 68.4% en el LT con un 60.5% ubicándose estas en el nivel alto, resultados que se corroboran mediante el Rho Spearman, obteniendo 0.601 de correlación y/o asociación positiva considerable (Balladares, 2023).

Cruz (2023) en su trabajo de investigación:

Liderazgo y desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de Hospitalización, ESSALUD Tumbes, 2022. Se planteo como objetivo determinar la relación del liderazgo y el desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización Essalud. Se utilizo la investigación cuantitativa por la naturaleza del fenómeno en estudio, empleando el diseño descriptivo, que permitió establecer una población de 50 profesionales de enfermería y utilizando la encuesta basada en la escala de Liker, y como instrumento un cuestionario, obteniendo como resultado relevante que la relación entre liderazgo y desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización de Essalud, Tumbes. Es del 56% regular y 12% malo. Concluyó que no existe relación directa y significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización Essalud.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad de servicio

Son características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios (Castillo, 2018).

Capacidades de comunicación

“Es la capacidad para comunicarse en la forma que otras personas entienden y para procurarse y utilizar la retroalimentación de sus empleados para tener la seguridad de que le comprenden” (Ivancevich et al., 1996).

Comunicación.

“Es la capacidad de escuchar y transmitir ideas de manera efectiva empleando el canal adecuado en el momento oportuno y proporcionando datos concretos para respaldar las observaciones y conclusiones”

Comunicación asertiva

“Es un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea; asimismo, es representativo de una personalidad activa, directa, abierta, adecuada y flexible; a la par garantiza el respeto y la facilidad de comunicación” (Lesmes et al., 2020).

Liderazgo

“Es un conjunto de características que las personas utilizan para motivar, organizar y articular los esfuerzos individuales hacia la obtención de resultados institucionales” (Galindo, 2017).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

La comunicación asertiva se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de Corrales, Tumbes, 2023.

Hipótesis específicas:

1. Las estrategias de asertividad se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.
2. El estilo asertivo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.
3. La comunicación precisa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

En la prueba de hipótesis se empleará el p - value: Si $p < 0,05$ significa que la hipótesis alterna se acepta y Si $p > 0,05$ la hipótesis nula se acepta.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

En la presente investigación se utilizaron procedimientos correspondientes al estudio de tipo aplicada, la cual se definirá como aquellos procedimientos orientados a analizar y describir un fenómeno de interés, con el propósito de ampliar el conocimiento de las variables, su aplicación práctica para contrastarla con la realidad. (Valderrama, 2016)

Es decir, en la presente investigación los resultados contribuirán a conocer el estado actual de la comunicación asertiva y calidad del servicio en el CLAS de Corrales, Tumbes, con el propósito de describir y explicar la relación que existe entre las mismas.

Diseño

Para Hernández y Mendoza (2018) “una investigación es no experimental, cuando en el desarrollo de esta no se realiza manipulación o alteración intencional de las variables de estudio, realizando mediciones en su contexto natural, realizada para ampliar el conocimiento de los fenómenos estudiados”

Asimismo, “se denomina transversal porque los datos se recolectaron en un corte en el tiempo, es decir una sola vez, en un momento específico” (Hernández y Mendoza, 2018).

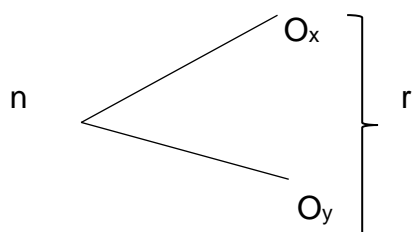
Este diseño permitió explicar que en la investigación no se aplicaron ningún tipo de plan, estrategia o programa que pueda alterar el estado de las variables, las cuales fueron medidas tal cual se presentan en la cotidianidad. (Hernández y Mendoza, 2018)

Nivel

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, porque se buscó, por un lado, describir las características de las variables involucradas (comunicación asertiva y calidad del servicio) y, por otro, determinar el grado de asociación entre ambas. De acuerdo con Bernal (2016), el nivel descriptivo se centra en el análisis de atributos y propiedades, mientras el nivel correlacional examina la relación existente entre dos o más variables

La investigación tiene como objetivo buscar la relación entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio en el CLAS de Corrales, Tumbes.

El diseño de la investigación es como sigue:



Donde:

n = Muestra

O_x = Variable Comunicación asertiva

O_y = Variable Calidad del servicio

r = Relación entre variables

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

“La población estuvo conformada por la totalidad de elementos y sujetos que presentan características similares respecto a una problemática” (Hurtado F. , 2020).

De acuerdo con Carrasco (2019), “Conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

La población estuvo constituida por 50 trabajadores administrativos, nombrados, entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en el CLAS de Corrales, Tumbes (Tabla 1)

Tabla 1 Población laboral CLAS, Corrales

Categorías	Cantidad
Funcionarios	1
Profesionales	26
Técnicos	15
Auxiliares	8
Total	50

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2023.

Muestra

“Es descrita como una porción o subconjunto de la población, la cual posee las mismas características y es establecida para que sea representativa a esta” (Hurtado F. , 2020).

Para la determinación de la muestra para los trabajadores administrativos, entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en el CLAS de Corrales, Tumbes, se tomará la muestra por conveniencia, donde sus elementos son igual a la población, por convenir a la investigación.

Muestreo

La selección de los colaboradores que integraron la muestra, se utilizó un muestreo de tipo aleatorio simple, donde todos los sujetos que conforman la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Se aplicaron la encuesta a los trabajadores administrativos nombrados en su puesto de trabajo, dentro de su jornada laboral, en el CLAS de Corrales, Tumbes.

Criterios de inclusión

Los trabajadores administrativos nombrados de ambos sexos que se encuentran laborando.

Criterios de exclusión

Colaboradores contratados y los trabajadores nombrados que no desean participar de la investigación.

3.4. Procesamiento y análisis

Procesamiento

Se emplearon los siguientes pasos para llevar a cabo el trabajo: a) obtener la aprobación de las autoridades pertinentes de la institución; b) coordinar y planificar las actividades de recolección de datos; c) aplicar cuestionarios a los trabajadores administrativos para recopilar información sobre las variables; d) crear matrices

para organizar la información recolectada.

Análisis

En cuanto al análisis, se empleó el software estadístico SPSS. Los datos recopilados se examinaron siguiendo los procedimientos estadísticos del análisis descriptivo e inferencial. El análisis descriptivo se empleó para describir el estado de las variables y sus dimensiones, permitiéndolo identificar las características presentes. El análisis inferencial se llevó a cabo para comprender la relación entre las variables, utilizando técnicas como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

La validez de un instrumento se refiere a la medida en que realmente evalúa la variable que pretende medir, según Hernández et al. (2014). En el caso específico mencionado, la validez del instrumento fue asegurada mediante la validación por parte de expertos en la materia. Esta validación, detallada en el Anexo 9, implicó la aprobación por parte de tres especialistas en investigación para garantizar que el instrumento de medición sea apropiado y mida con precisión las variables deseadas. Además, se pudieron haber realizado mejoras o ajustes basados en las sugerencias de los expertos antes de su adopción definitiva.

“Los instrumentos utilizados poseen confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna, el cual radica en determinar el grado de correlación que presenta los ítems dentro del mismo instrumento” (Cohen et al., 2007).

Hernandez et al. (2014)

De acuerdo con las instrucciones de los autores los resultados del cálculo del coeficiente se pueden apreciar mediante la siguiente escala de valores que para los niveles de 0,53 a menos tenemos una confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 Confiable, de 0,66 a 0,71 Muy confiable, de 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad 1,0 Confiabilidad perfecta.

Los cuestionarios, en la presente investigación fueron analizados mediante la

prueba piloto, que consistió en aplicar las encuestas a un grupo a 15 trabajadores del CLAS de Corrales, Tumbes, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna, se obtuvieron valores para la variable 1, con 15 items comunicación asertiva de 0,972 y para la variable 2 con 18 items calidad del servicio fue de 0,921. (Tabla 2 y 3) y (Anexo 7 y 8)

Tabla 2 Fiabilidad de la variable comunicación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	15

Fuente: Prueba Piloto

Tabla 3 *Fiabilidad de variable calidad del servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.921	18

Fuente: Prueba Piloto

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

De acuerdo a Carrasco (2019) se emplearon los métodos:

Descriptivo

Porque se pretendió dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la implicancia entre las variables del estudio.

Análisis

Porque mediante una operación intelectual posibilitará descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples

relaciones y componentes de las variables de estudio: comunicación asertiva y calidad del servicio.

Síntesis

Porque, mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de las comunicación asertiva y calidad del servicio en el CLAS de Corrales.

Técnicas

Técnica de la encuesta

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, “definida como un conjunto de procedimientos realizados de manera ordenada, donde se acopia las opiniones, actitudes y apreciaciones de un grupo de sujetos sobre un tema de interés, la encuesta posee una escala de respuestas cerradas y están establecidas previamente” (Valderrama, 2016). El cuestionario fue el instrumento de medición utilizado para la encuesta. (Anexo 4. 5 y 6)

Técnica documental

Su análisis permitió compilar información de los archivos y textos, revistas científicas, informes académicos registros técnicos del CLAS de Corrales, Tumbes, para este propósito se utilizaron fichas bibliográficas.

Instrumentos

En lo que respecta a los instrumentos para la recolección de los datos, estos representan medios o recursos mediante el cual el investigador registra los datos recogidos de las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En este sentido, para el presente estudio, para la encuesta se utilizó el cuestionario, “el cual consiste en un conjunto de preguntas organizadas de manera coherente y estructurada, que permitieron recolectar los datos sobre la variable de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Cuestionario para medir la comunicación asertiva de los colaboradores del CLAS de Corrales, Tumbes, desarrollado en base a los planteamientos de los principios de la comunicación. El cuestionario consta de 15 preguntas, las cuales permitieron describir sus tres dimensiones: Estrategias de asertividad, Estilo asertivo, comunicación precisa, las cuales han permitido medir la variable mediante las cinco respuestas alternativas en escala de Likert.

Cuestionario para medir la calidad del servicio de los colaboradores del CLAS de Corrales, Tumbes, desarrollado en base a los planteamientos de los principios de la calidad del servicio. El cuestionario consta de 18 preguntas, que permitieron describir la calidad del servicio en sus seis dimensiones: Necesidades y expectativas, valor del servicio, fortalecimiento del servicio, medición de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso, cultura de calidad en el servicio, las cuales permitieron medir la variable mediante las cinco respuestas alternativas en escala de Likert. (Anexo 4 y 5)

El instrumento que se utilizó como soporte para la técnica documental fue la ficha bibliográfica, donde se registraron la información pertinente de las variables en estudio

3.7 Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual

Para Lesmes et.al. (2020) "Es un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea, que representa una personalidad activa, transmite derechos, es directa, abierta, adecuada y flexible, al mismo tiempo que garantiza el respeto y la facilidad de comunicación" (Lesmes et al., 2020).

Definición operacional

Los datos para la variable "comunicación asertiva" se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta, plasmada en un cuestionario que consta de 15 preguntas en una escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición se aplicó a una muestra de 50 trabajadores administrativos del CLAS del distrito de Corrales.

(Anexo 1, 2, 3)

Dimensiones

Estrategias de asertividad

Indicadores: Aserción positiva, lingüística, gestual, interpersonal, niveles, autoestima.

Estilo asertivo

Indicadores: Asertividad, aserción efectiva, pensamiento, sentimiento, conducta.

Comunicación precisa

Indicadores: Eficacia, procesos, agresión verbal, empatía

Tabla 4

Dimensiones, indicadores e items de la variable comunicación asertiva

Dimensiones	Indicadores	Items
Estrategias de asertividad	Aserción positiva	
	Lingüística gestual	
	Interpersonal	1, 2, 3, 4, 5
	Niveles	
	Autoestima	
Estilo asertivo	Asertividad	
	Aserción efectiva	
	Pensamiento	6, 7, 8,9,10
	Sentimiento	
Comunicación precisa	Conducta	
	Eficacia	
	Procesos	
	Agresión verbal	11, 12.13.14,15
	Empatía	

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016). (Tabla 4) y (Anexo 1, 2, 3)

Definición operacional

Los datos para la variable calidad de servicio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta, plasmada en un cuestionario que consta de 18 preguntas en una escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición se aplicó a una muestra de 50 trabajadores administrativos del CLAS de Corrales, Tumbes. (Tabla 5), (Anexo 1, 2, 3)

Dimensiones

Necesidades y expectativas

Indicadores: libro de reclamación, encuesta al usuario, satisfacción propia, mejora continua.

Valor del servicio

Indicadores: reconocimiento del valor del servicio, identificación y diseño de nuevos servicios.

Fortalecimiento del servicio

Indicadores: mejora de los servicios, entrega adecuada y oportuna del servicio, capacitación, infraestructura y tecnología.

Medición de la calidad del servicio

Indicadores: evaluación periódica de la calidad de servicio, toma de decisiones

Liderazgo y compromiso

Indicadores: aseguramiento de recursos, articulación y participación de los diferentes niveles

Cultura de calidad en el servicio

Indicadores: promoción de cultura de calidad, promoción de trabajo en equipo.

Tabla 5

Dimensiones, indicadores e ítems de variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Necesidades y expectativas	-Libro de reclamación -Encuesta al usuario - Satisfacción propia - Mejora continua	16, 17, 18,
Valor del servicio	-Reconocimiento del valor del servicio. -Identificación y diseño de nuevos servicios.	19, 20, 21,
Fortalecimiento del servicio	-Mejora de los servicios. -Entrega adecuada y oportuna del servicio. -Capacitación -Infraestructura y tecnología.	22, 23 24,
Medición de la calidad del servicio	-Evaluación periódica de calidad de servicio. -Toma de decisiones.	25, 26, 27,
Liderazgo y compromiso	-Aseguramiento de recursos. - Articulación y participación de los diferentes niveles.	28, 29, 30,
Cultura de calidad en el servicio	-Promoción de cultura de calidad. -Promoción de trabajo en equipo	31, 32, 33.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la relación de la comunicación asertiva con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023.

Tabla 6

Nivel de relación entre comunicación asertiva y calidad del servicio

Nivel	Comunicación asertiva			Calidad de servicio		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	55 a 75	33	66.0	66 a 90	29	58.0
Medio	35 a 54	12	24.0	42 a 65	13	26.0
Bajo	15 a 34	5	10.0	18 a 41	8	16.0
Totales		50	100.0		50	100.0

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que un 66.0% de los encuestados presentan un nivel alto de comunicación asertiva, seguido por un 24.0% con nivel medio y un 10.0% con nivel bajo. En cuanto a la calidad del servicio, un 58.0% de los encuestados perciben un nivel alto, el 26.0% considera que es de nivel medio y el 16.0% la califica como baja. Estos resultados muestran una tendencia positiva entre la percepción de una buena comunicación asertiva y una alta calidad en los servicios prestados, lo cual sugiere que a mayor desarrollo de habilidades comunicativas en el personal del CLAS, mayor es la valoración del servicio por parte de los usuarios o informantes.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La comunicación asertiva se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de Corrales, Tumbes, 2023.

Tabla 7

Correlación entre comunicación asertiva y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Comunicación asertiva	Calidad de servicio
Comunicación asertiva	Coeficiente de correlación		,855**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		50
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,855**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	

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

La prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose un valor de 0.855, con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Este coeficiente indica una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. Es decir, a mayor nivel de comunicación asertiva por parte del personal, mejor es la percepción de la calidad del servicio. Estos hallazgos permiten aceptar la hipótesis general planteada en la investigación, demostrando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluye aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Para el objetivo específico 1: Determinar la relación de las estrategias de asertividad con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 8

Nivel de relación entre estrategias de asertividad y calidad de servicio

Nivel	Estrategias de asertividad			Calidad de servicio		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	19 a 25	6	12.0	66 a 90	29	58.0
Medio	12 a 18	29	58.0	42 a 65	13	26.0
Bajo	5 a 11	15	30.0	18 a 41	8	16.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Los resultados muestran que el 58.0% del personal evaluado presenta un nivel medio de estrategias de asertividad, el 30.0% muestra un nivel bajo y solo el 12.0% alcanza un nivel alto. Por otro lado, respecto a la calidad del servicio, un 58.0% de los encuestados la perciben como alta, un 26.0% como media y un 16.0% como baja. Estos datos evidencian una tendencia a que la mayoría del personal aún no ha desarrollado plenamente las estrategias de asertividad, lo que podría limitar el impacto positivo en la percepción general del servicio ofrecido. Sin embargo, la presencia de una mayoría con niveles medios permite inferir potencial de mejora con intervención formativa adecuada.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Las eestrategias de asertividad se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 9

Correlación entre estrategias de asertividad y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Estrategias de asertividad	Calidad de servicio
Estrategias de asertividad	Coeficiente de correlación		,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		50
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,666**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	

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

La prueba estadística aplicada fue el coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un valor de 0.666 con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una correlación positiva moderadamente alta y significativa entre las estrategias de asertividad y la calidad del servicio. En consecuencia, se acepta la hipótesis planteada: las estrategias de asertividad se relacionan de forma directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. Es decir, cuanto mayor es el desarrollo de estas estrategias por parte del personal, mejor es la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Para el objetivo específico 2: Determinar la relación del estilo asertivo con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 10

Nivel de relación entre los estilo asertivo y calidad de servicio

Nivel	Estilo asertivo			Calidad de servicio		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	19 a 25	37	74.0	66 a 90	29	58.0
Medio	12 a 18	11	22.0	42 a 65	13	26.0
Bajo	5 a 11	2	4.0	18 a 41	8	16.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Según los datos obtenidos, el 74.0% del personal del CLAS presenta un nivel alto de estilo asertivo, seguido de un 22.0% con nivel medio y apenas un 4.0% con nivel bajo. Con respecto a la calidad del servicio, un 58.0% la percibe como alta, el 26.0% como media y el 16.0% como baja. Estos resultados reflejan una situación favorable, ya que una amplia mayoría del personal demuestra un estilo asertivo desarrollado, lo cual se traduce en una percepción positiva sobre la calidad del servicio brindado. Esto sugiere que el estilo comunicativo del personal tiene una influencia directa sobre la experiencia del usuario.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: El estilo asertivo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 11

Correlación entre estilo asertivo y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Estilo asertivo	Calidad de servicio
Estilo asertivo	Coeficiente de correlación		,686**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		50
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,686**	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	

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

El análisis inferencial mediante el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.686, con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una correlación positiva moderadamente alta y estadísticamente significativa entre el estilo asertivo y la calidad del servicio en el CLAS. Este hallazgo confirma que un estilo de comunicación asertivo influye de forma positiva en la percepción del usuario respecto al servicio recibido. En consecuencia, se valida la hipótesis planteada para este objetivo específico 2.

Para el objetivo específico 3: Determinar la relación de la comunicación precisa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 12

Nivel de relación entre comunicación precisa y calidad del servicio

Nivel	Comunicación precisa			Calidad de servicio		
	Puntaje	n	%	Puntaje	n	%
Alto	19 a 25	36	72.0	66 a 90	29	58.0
Medio	12 a 18	9	18.0	42 a 65	13	26.0
Bajo	5 a 11	5	10.0	18 a 41	8	16.0
Totales		50	100.0		50	100.0

El tercer objetivo específico de la investigación “Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023” consistió en determinar la relación entre la comunicación precisa (asertiva) y la calidad del servicio que se brinda en dicha institución pública.

Para ello, se encuestó a una muestra de 50 trabajadores administrativos del CLAS, utilizando instrumentos diseñados bajo una escala de Likert. Los resultados descriptivos evidencian que el 72% de los encuestados presentan un nivel alto de comunicación asertiva, el 18% de los entrevistados presentan un nivel medio y el 10% se sitúa en el nivel bajo de las percepciones, con respecto a la calidad del servicio, un 58.0% la percibe como alta, el 26.0% como media y el 16.0% como baja. Estos resultados muestran una correspondencia directa entre los niveles de ambas variables, lo cual sugiere una posible relación estructural entre ellas.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La comunicación precisa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales.

Tabla 13

Correlación entre comunicación asertiva y calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Comunicación precisa	Calidad de servicio
Comunicación precisa	Coeficiente de correlación		,325
	Sig. (bilateral)		,008
	N		50
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,325	
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	50	

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

En el plano inferencial, se aplicó la prueba de correlación de Spearman para analizar el grado de asociación entre la comunicación precisa y la calidad del servicio. El resultado arrojó un coeficiente de correlación Rho de 0.325, lo cual indica una correlación positiva y moderada entre ambas variables. Este valor revela que a mayor nivel de comunicación precisa en el personal, mayor será la percepción y/o manifestación de la calidad en los servicios prestados. Además, el valor de significancia bilateral ($p = 0.008$) es menor al nivel crítico de 0.01, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa. Es decir, la relación observada entre ambas variables no es producto del azar, sino que existe una conexión real que se manifiesta dentro del contexto institucional del CLAS.

Este hallazgo es especialmente relevante si se considera que, en las instituciones públicas, los servicios que se ofrecen a la ciudadanía dependen no solo de la infraestructura o los procedimientos normativos, sino de las capacidades interpersonales y comunicativas del personal que los ejecuta. Una comunicación precisa no solo implica expresarse con claridad, sino también con respeto, escucha activa y reconocimiento de los derechos y necesidades del otro. En ese sentido, los trabajadores que dominan esta habilidad tienen mayor disposición para resolver

conflictos, atender adecuadamente al usuario, coordinar tareas de manera efectiva y generar un clima laboral favorable.

El resultado de este análisis confirma entonces que la calidad del servicio público en salud está estrechamente relacionada con la forma en que los trabajadores se comunican entre sí y con los usuarios. Cuando la comunicación es clara, directa, empática y respetuosa, los procesos se agilizan, los errores disminuyen y la experiencia del usuario mejora notablemente.

4.2. Discusión

Los resultados obtenidos revelan una correlación positiva muy significativa entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio ($\rho = 0.855$; $p = 0.000$). Este hallazgo confirma lo sostenido por Hernández et al. (2023), quienes demostraron que la calidad percibida en servicios de salud se eleva cuando hay una mayor humanización y efectividad comunicativa entre el personal sanitario. El paralelismo entre ambas investigaciones evidencia que el factor humano, en especial el comunicacional, desempeña un rol clave en el fortalecimiento institucional y en la mejora de la experiencia del usuario.

En línea con la teoría de Maslow y Rogers (Mercado, 2022), la comunicación asertiva no es meramente una técnica, sino una competencia relacional que potencia el bienestar emocional y organizacional. En el contexto del CLAS Corrales, los niveles altos de comunicación asertiva observados en el personal (66%) se traducen en valoraciones positivas de la calidad del servicio (58%), lo que sugiere que las habilidades comunicativas del equipo inciden directamente en la eficiencia de atención y percepción ciudadana. Este vínculo sustenta el enfoque humanista de la atención pública, donde la interacción empática, directa y respetuosa contribuye a una gestión institucional más sólida.

El análisis estadístico arrojó una correlación significativa entre estrategias de asertividad y calidad de servicio ($\rho = 0.666$; $p = 0.000$), lo que respalda la premisa de Mansour et al. (2020), quienes destacaron que las estrategias asertivas —como la capacidad de decir "no" de manera respetuosa o expresar desacuerdos sin generar conflictos son fundamentales para mejorar el entorno organizacional y el trato al usuario. A pesar de que la mayoría del personal se encuentra en un nivel

medio de desarrollo de estas estrategias (58%), este grupo representa una oportunidad estratégica para potenciar el impacto positivo sobre la calidad del servicio mediante intervenciones formativas.

Las evidencias coinciden con estudios como el de Arboleda y Chugcho (2023), quienes concluyeron que el dominio de técnicas asertivas incide directamente en la eficacia del servicio y la satisfacción del paciente. En ese sentido, en el CLAS Corrales, la implementación de programas de entrenamiento en habilidades asertivas podría amplificar el impacto positivo en la atención, especialmente considerando que aún hay un 30% del personal con niveles bajos en esta dimensión.

El estilo asertivo mostró una correlación significativa y sólida con la calidad del servicio ($\rho = 0.686$; $p = 0.000$), reafirmando lo expuesto por Maloney y Moore (2020), quienes subrayan que los estilos de comunicación asertiva favorecen relaciones laborales más saludables, disminuyen tensiones internas y elevan la satisfacción de los usuarios. El hecho de que el 74% del personal del CLAS demuestre un estilo asertivo elevado sugiere una cultura institucional favorable para el desarrollo de prácticas comunicativas efectivas, alineadas con el respeto, la escucha activa y la capacidad de influir positivamente en el entorno.

Este resultado también se vincula con el estudio de Espinoza (2023), donde se evidenció que el estilo comunicativo del personal sanitario influía directamente en la percepción ciudadana sobre el servicio. De manera similar, en Corrales, un estilo de comunicación honesto y no agresivo contribuye a una experiencia más fluida para el usuario, fortaleciendo la legitimidad de la institución en su rol como proveedor de salud pública.

La comunicación precisa, aunque con una correlación más moderada ($\rho = 0.325$; $p = 0.008$), demostró ser una dimensión relevante en la percepción de calidad del servicio. Este hallazgo dialoga con lo planteado por Saucedo (2016), quien considera que la precisión en el lenguaje tanto oral como escrito es esencial para el éxito profesional y organizacional, ya que permite evitar malentendidos, reforzar la credibilidad y mejorar la coordinación interinstitucional.

Si bien el nivel alto de comunicación precisa se observó en el 72% del personal, los

indicadores sugieren que aún existe una brecha en la aplicación de estos atributos al entorno laboral cotidiano. Estudios como el de Salcedo et al. (2020) advierten que en la atención al cliente, la comunicación poco precisa genera costos innecesarios y deteriora la experiencia del usuario. En el caso del CLAS Corrales, la mejora en esta dimensión podría lograrse mediante protocolos comunicacionales estandarizados y mecanismos de retroalimentación continua que fomenten el rigor informativo y la empatía en cada interacción.

V. CONCLUSIONES

1. Existió una relación directa, positiva y significativa entre la comunicación asertiva y la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.855 con un valor de significancia de 0.000, lo que valida la hipótesis general de la investigación. La mayoría del personal evaluado presenta un nivel alto de comunicación asertiva (66%), lo cual se asocia con una percepción positiva de la calidad del servicio (58%). Esto indica que las habilidades comunicativas del personal influyen favorablemente en la atención brindada a los usuarios. La proporción de personal con niveles bajos de comunicación y calidad de servicio (10% y 16%, respectivamente) revela oportunidades de mejora en segmentos específicos, especialmente para fortalecer la atención integral y empática.
2. Se confirma que existió una relación estadísticamente significativa y positiva entre las estrategias de asertividad y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de 0.666 y una significancia de 0.000, lo que valida la hipótesis del objetivo específico 1. La mayoría del personal (58%) se ubica en un nivel medio de aplicación de estrategias de asertividad, lo cual coincide con una percepción también favorable, aunque no óptima, del servicio que se ofrece. La presencia de un 30% del personal con bajos niveles de asertividad señala la necesidad de intervención institucional para elevar las competencias comunicativas y, con ello, mejorar la calidad de la atención.
3. Existió una relación directa y significativa entre el estilo asertivo del personal y la calidad del servicio, con un coeficiente de 0.686 y un nivel de significancia de 0.000, confirmando la hipótesis planteada. La mayoría del personal (74%) muestra un estilo asertivo alto, lo cual influye positivamente en la percepción de la calidad del servicio, evidenciando la importancia de las competencias comunicativas en el entorno. A pesar de los resultados positivos, se identifican aún pequeños grupos con niveles medios y bajos de asertividad (26%), lo que

representa una oportunidad para consolidar el estilo comunicativo de todo el equipo.

4. La dimensión comunicación precisa y variable calidad de servicio nos indican un nivel alto de respuestas con el 72% de ellas y 58% para la calidad de servicio, evidenciándose la existencia de una correspondencia directa entre los colaboradores del del CLAS de Corrales, estos resultados muestran una relación directa entre las variables, lo cual redundar en mejores niveles de calidad de atención al usuario del distrito de Corrales.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del CLAS del distrito de Corrales deben promocionar programas de capacitación continua en comunicación asertiva dirigidos al personal del CLAS, con énfasis en habilidades interpersonales, escucha activa, empatía y resolución de conflictos, a fin de fortalecer los niveles ya existentes y reducir las brechas observadas.
2. Los directivos de la unidad de recursos humanos, deben desarrollar talleres especializados en estrategias de asertividad, orientados a mejorar la expresión de ideas, la capacidad de decir “no” sin generar conflicto y la comunicación empática, lo cual fortalecerá la calidad del servicio.
3. Es necesario que la alta dirección del CLAS Corrales promover una cultura organizacional basada en la escucha activa, la empatía y el respeto mutuo. También se sugiere diseñar protocolos estandarizados de comunicación interna y externa, y establecer espacios de retroalimentación periódica para mejorar continuamente la gestión institucional.
4. Es necesario que los directivos de la Oficina de Administración evalúen permanentemente los canales de comunicación en los distintos niveles jerárquicos con el propósito de lograr una comunicación efectiva entre los trabajadores para el desempeño eficaz de las funciones y propiciar un clima institucional favorable, en consecuencia, brindar un excelente servicio a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akinwale, A., y Okotoni, C. (2018). *Assesment of principals' communication styles and administrative impact on secondary schools in Osun State, Nigeria*. International Journal of Advanced Research and Publications, 2(1), 43-48.
- Araujo, D. J. (2023). *La influencia del liderazgo en la gestión de conflictos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110808>
- Arboleda, L. M., y Chugcho, M. E. (2023). *Estrategias de comunicación asertiva de los profesionales de enfermería en la atención del usuario*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38424>
- Arreaga, A. A., y Maiza, D. K. (2023). *comunicación asertiva para fortalecer la salud mental de familias monoparentales de fundación Huerto de los Olivos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil -Facultad de Ciencias Psicológicas. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8265549?show=>
- Asanza, C. N. (2020). *La comunicación asertiva y su incidencia en la gestión educativa*. *Ciencia y Educación*, 1(3), p. 20. doi:DOI: <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0103202015>
- Avedaño, H. K. (2014). *La comunicación asertiva como ventaja competitiva*. Universidad Militar Nueva Granada: <http://hdl.handle.net/10654/1199/view/125/112>
- Aviles, A. N. (2023). *Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en docentes de una institución educativa pública de Ayacucho, 2022*. Ayacucho: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108693>
- Balladares, Z. K. (2023). *Comunicación organizacional en el liderazgo transformacional de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes, Perú, 2022*. Tumbes: UNTUMBES. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64423>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson, Education
- Bultrago, G. A. (2023). *La comunicación asertiva para la integración escuela comunidad Caso: U.E Simón Rodríguez Fe y Alegría, Municipio Páez, Estado Apure. Venezuela: UPEL.* <https://espacio->

digital.upel.edu.ve/index.php/TGM/article/view/535

- Bustos, B. M. (2019). *La comunicación asertiva como determinante en la optimización del clima organizacional de la Institución Educativa Adolfo H. Simmonds de la ciudad de Guayaquil. Tumbes. 2018.* Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42860/Bustos_BMD
- Cáceres, P. J. (2023). *Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en trabajadores de una municipalidad - Cusco, 2022.* Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Calua, R., Delgado, L., y Lopez, O. (2021). *Comunicación asertiva en e l contexto educativo.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7917878>
- Carrasco , D. S. (2019). *Metodología de la investigación científica.* Lima, Perú: Talleres gráficos San Marcos.
- Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.* Lima: UCV.
- Cevallos, M. B. (2020). *Comunicación Asertiva Institucional y Trabajo en Equipo en la Unidad Educativa Joel Gualberto Cedeño Palma, La Fronda, 2020.* Universidad César Vallejo, Piura, Perú
- Cohen, L., Manion, K., y Morrison, K. (2007). *Methods in education [Métodos de investigación en educación]* (Six Edititoned. Routledge ed.).
<https://bit.ly/39rNUes2007>
- Cruz, P. A. (2023). *Liderazgo y desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de Hospitalización, ESSALUD Tumbes, 2022.* Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64311>
- Dahlgard, J., Reyes, L., Chen, C., y Mi, S. (2019). *Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning. Total quality management and business excellence.* <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva>
- Egusquiza, O. (2002). *La Asertividad - Modelo de comunicación en las organizaciones.*
- Espinoza, J. K. (2023). *Plan de mejora para liderar acciones de enfermería dirigidas*

- a mejorar el enfoque de la humanización en salud en los servicios de urgencias e internación en el ESE Hospital Local de Piedecuesta. Colombia. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/bc8724fb-a29d-47c5-b86e-782a66da4ff1/content>
- Galindo, G. (2017). *Estilos de liderazgo en docentes de educación primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría 4*, San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Gomez, Y., Torres, P. y Varon, M. (2017). *Creación de textos inéditos, una estrategia asertiva en el aula*. Educación y Ciencia, 133-144.
- Hernández, A. M., y Echevarría, V. M. (2009). *La confianza en las organizaciones y la comunicación estratégica*. (R. J. Meyer, Ed.) Estado de Puebla, México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Hernández, P. H., Batista, Z. K., y Pitre, R. R. (2022). *Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud en Colombia*. Colombia: Económicas CUC. doi:DOI: 10.17981/econcuc.44.1.2023.Org.3
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill - Educación.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: México: Mc Graw-Hill Educación.
- Huerta, J. J., y Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Prentice Hall.
- Hurtado, R. S. (2012). *Importancia de la comunicación asertiva para lograr un servicio efectivo*. Bogotá. Colombia: Universidad Militar de Granada. <http://hdl.handle.net/10654/9830>
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. Scientific, 5 (16),. Scientific, 5(16). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542->
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., y Crosby, P. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*. México: IRWIN.
- Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing*. Mexico: (15 ed.). Pearson.
- Lesmes, A., Barrientos, E., y Cordero, M. (2020). *Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?* Aibi Revista de Investigación, Administración eIngeniería, 147-153.

- <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Ley 27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima: Congreso de la República.
https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_laley.pdf
- Ley N° 27806. (2002). *Ley de transparencia y acceso a información pública*. Lima: MEF. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES
- Maloney, M., y Moore, P. (2020). *From aggressive to assertive*. *International Journal of Women's Dermatology*, 6(1), 46-49.
<https://doi.org/10.1016/j.ijwd.2019.09.006>
- Mannion, R., y Davies, H. (2018). *Understanding organisational culture for healthcare quality improvement*. *Quality improvement*, 1-4.
<https://www.bmj.com/content/bmj/363/bmj.k4907.full.pdf>
- Mansour, M., Jamama, A., Maha, A., Mattukoyya, R., y Al-Anati, A. (2020). *Reconciling Assertive Communication Skills With Undergraduate Nursing Education: Qualitative Perspectives From British and Saudi Newly-Graduated Nurses*. *Health Professions Education*, 6(2), 176-186.
<https://doi.org/10.1016/j.hpe.2020.02.001>
- Martinez, M. (2007). *Consideraciones teóricas sobre la atención al cliente mundiaro*.
- Mat, S., Mohamed, A., Husain, H., Kadir, W., y Khairulnizam, M. (2015). *Electronic Document Management System: Malaysian experience*. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 9(3), 82-89., 82-89.
- Medina, F., Hernández, E., y Monsalve, L. (2015). *Medios de comunicación utilizados en los centros educativos para difundir los procesos de innovación docente*. *Revista Lasallista de Investigación*, 12(2), 45-53
<http://www.redalyc.org/pdf/695/69542291006.pdf>
- Mehta, B., y Bhatt, V. (2020). *Factors influencing overall service quality of online banking: A comparative study of Indian public and private sector banks*. *Journal of Applied Business and Economics*, 24(4), 152-167.
<http://digitalcommons.www.na-businesspre>
- Melendez, C. L. (2023). *Liderazgo asertivo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023*. Tarapoto: UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119598>

- Mercado, J. A. (2022). Abraham Maslow y Carl Rogers: *Los retos antropológicos de la psicología humanista*. Universidad Panamericana. https://www.researchgate.net/publication/357686962_Abraham_Maslow_y_Carl_Rogers_los_retos_antropologicos_de_la_psicologia_humanista
- Mumby, D., y Kuhn, T. (2018). *Comunicación organizacional. Una introducción crítica*. México: SAGE Publicaciones, Inc.
- Muñoz, A. (1999). Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Díaz de Santos.
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Olah, J. (2019). *The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector*. *Sustainability*, 11(4). <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- Permatasari, D. (2019). *Assertive Communication Style Used in Dr . Zakir Naik Speech : the Purpose of Creation Thesis*. In *English Department Faculty of Arts and Humanities Uin Sunan Ampel Surabaya Thesis*. Tesis de pregrado, . Surabaya: Universidad sunan Ampel Surabaya.
- Qiu, S., Alizadeh, A., Dooley, L., y Zhang, R. (2019). *The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry*. *Journal of hospitaly and tourism management*, 40,.
- Raina, R. (2019). *Interpersonal Assertive Communication Behavior of Indian Millennials*. *The Indian journal of Industrial Realtions*, 33(2), 320-338.
- Ramya, N., Kowsalya, A., y Dharanipriya, K. (2019). *Service quality and its dimensions*. *International Journal of Research and Developmen*, 4(2). https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_service_quality_and_its_dimensions/links/5
- Rodríguez, A. (2015). *Comunicación asertiva en el personal de la organización*. Perú: San Marcos.
- Rodriguez, H. L. (2023). *Comunicación asertiva y gestión educativa en docentes de dos instituciones privadas de Lima, 2023*. Lima: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123265>
- Rodriguez, L. R. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú*. *Ciencia Latina*, 7(1), 5045-5059. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

- Sanchez, F. (2019). *Calidad total. Elearning S.L.*
- Salcedo, M. A., Sanchez, S., Herrera, N. I., y Diaz, J. R. (2020). *Implementación de un chatbot para la comunicación con los clientes del sistema de agua y/o alcantarillado administrado por empresa SEDAPAL S.A.* Rev. Tayacaja 3(1): <https://revistas.unat.edu.pe/index.php/RevTaya/article/view/67/76>
- Saucedo, y M. (2016). *Experticia Comunicación Asertiva.*
- Schwars, G., y Cooper, B. (2018). *How leadership and public service motivation enhance innovative behavior.* . Public Administration Review, 1-11., (January/February de 2018). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/puar.12839>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público.* . e Secretaría de Gestión Pública: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Sokmen, O., y Ceren, R. (2017). *Performance Management in Public Institutions: An Overall Evaluation.* Studies, 2(2). International Journal of Applied Business and Management. <http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/4.pdf>
- Susaya, J. (2021). *Recursos digitales en la comunicación asertiva en docentes de una institución educativa inicial, San Juan de Lurigancho, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57707>
- Torres, A. L. (2023). *Liderazgo transformacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de atención al cliente de una entidad bancaria, Lima Metropolitana, 2022.* Lima: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111995>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: San marcos.
- Vipraprastha, T., Sudja, I., y YTuesti, A. (2018). *The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denp.* Research and Review, 9(2). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article_Text-711-1-10-

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud, Distrito de Corrales, Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Tipo de investigación
<p>Problema general: ¿Cómo la comunicación asertiva se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Tumbes, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo las eestrategias de asertividad se relacionan con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales? ¿Cómo el eestilo asertivo se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales? ¿Cómo la ccomunicación precisa se relaciona con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la comunicación asertiva con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación de las estrategias de asertividad con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. Determinar la relación del eestilo asertivo con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. Determinar la relación de la comunicación precisa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. 	<p>Hipótesis general: La comunicación asertiva se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el Comité Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de Corrales, Tumbes, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las eestrategias de asertividad se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. El estilo asertivo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. La comunicación precisa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales. 	<p>Variable 1: Comunicación asertiva</p> <p>Variable 2: Calidad del servicio</p>	<p>Población: Constituida por 50 trabajadores administrativos del CLAS de Corrales, Tumbes. N = 50</p> <p>Muestra: Constituida por 50 trabajadores administrativos del CLAS de Corrales, Tumbes. n = 50</p>	<p>Aplicada</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Correlacional</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización comunicación asertiva

Título: Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud, Distrito de Corrales, Tumbes, 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos	Fuente/Preguntas
Variable 1: Comunicación asertiva	Para Lesmes et.al. (2020) “Es un estilo de comunicación que hace uso de la expresión segura y espontánea, que representa una personalidad activa, trasmite derechos, es directa, abierta, adecuada y flexible, al mismo tiempo que garantiza el respeto y la facilidad de comunicación” (Lesmes, Barrientos, y Cordero, 2020).	Los datos para la variable "comunicación asertiva" se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta, plasmada en un cuestionario que consta de 15 preguntas en una escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición se aplicó a una muestra de 50 trabajadores administrativos del CLAS del distrito de Corrales	Estrategias de asertividad	Aserción positiva Lingüística gestual Interpersonal Niveles Autoestima	1, 2, 3, 4,5
			Estilo asertivo	Asertividad Aserción efectiva Pensamiento Sentimiento Conducta	6,7, 8,9,10
			Comunicación Precisa	Eficacia Procesos Agresión verbal Empatía	11, 12,13,14,15

Anexo 3. Matriz de operacionalización calidad del servicio

Título: Comunicación asertiva y calidad de servicio en el Comité Local de Administración de Salud, Distrito de Corrales, Tumbes, 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos	Fuente/Preguntas
Variable 2: Calidad del servicio	Es la capacidad de una organización de servicios para lograr la aceptación del usuario, es decir, la retención del mismo es la mejor medida de su calidad, un servicio caracterizado por la excelencia debe ser la finalidad de toda institución. El resultado de un servicio de calidad es la lealtad de los usuarios (Kotler, 2016).	Los datos para la variable calidad de servicio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta, plasmada en un cuestionario que consta de 18 preguntas en una escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición se aplicó a una muestra de 50 trabajadores administrativos del CLAS de Corrales, Tumbes	Necesidades y expectativas Valor del servicio Fortalecimiento del servicio Medición de la calidad del servicio Liderazgo y compromiso Cultura de calidad en el servicio	. Libro de reclamación, . Encuesta al usuario, . Satisfacción propia, . Mejora continua . Reconocimiento del valor del servicio, . Identificación y diseño de nuevos servicios. . Mejora de los servicios, . Entrega adecuada y oportuna del servicio, . Capacitación, . Infraestructura y tecnología. Evaluación periódica de la calidad de servicio, . Toma de decisiones Aseguramiento de recursos, . Articulación y participación de los diferentes niveles Promoción de cultura de calidad, . Promoción de trabajo en equipo	Cuestionario 16, 17, 18, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24. 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33..

Anexo 4. Cuestionario de comunicación asertiva

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es determinar la relación de la comunicación asertiva con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de los interrogantes relacionados con la comunicación asertiva, planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

Instrucciones: Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

1. Totalmente en desacuerdo (TD) 2. En desacuerdo (ED) 3. Indeciso (I)
4. De acuerdo (DA) 5. Totalmente de acuerdo (TA)

Nº	Preguntas	TD	ED	I	DA	TA
Estrategias de asertividad						
1	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	1	2	3	4	5
2	Controlo mis emociones aun cuando me faltan el respeto.	1	2	3	4	5
3	Cuando me piden algo que no debo a ver, no acepto.	1	2	3	4	5
4	Me agrada que en la institución exista coordinación y trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
5	¿Te resulta fácil decir "no" de manera respetuosa cuando alguien te pide algo que consideras inapropiado o no puedes cumplir?	1	2	3	4	5
Estilo asertivo						
6	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo comuna actitud asertiva.	1	2	3	4	5
7	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	1	2	3	4	5
8	Inspiro confianza cuando converso.	1	2	3	4	5
9	Cuando me dirijo a un apersona lo hago con respeto.	1	2	3	4	5
10	Mantienes contacto visual y una postura adecuada al hablar con los demás.	1	2	3	4	5
Comunicación precisa						
11	Me solidarizo con las más necesitados.	1	2	3	4	5
12	Me siento incomodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	1	2	3	4	5
13	Me gusta que me digan las cosas directamente.	1	2	3	4	5
14	Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás.	1	2	3	4	5
15	Me gusta que nos hablen de manera directa y sin rodeos cuando se trata de temas importantes o asuntos delicados.	1	2	3	4	5

Anexo 5. Cuestionario de Calidad del servicio

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es determinar la relación de la comunicación asertiva con la calidad del servicio en el CLAS del distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada uno de los interrogantes relacionados con la calidad del servicio, planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

Instrucciones: Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso
4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones	TD	ED	I	D.A	TA
Dimensión 1: Necesidades y expectativas de las personas						
16	En su entidad revisan el libro de reclamaciones para brindar un buen servicio de calidad.	1	2	3	4	5
17	Se aplica una encuesta al usuario para medir la satisfacción con el servicio que presta.	1	2	3	4	5
18	El libro de reclamaciones se utiliza para mejorar el servicio que se brinda.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Valor del servicio						
19	En la institución se realiza la evaluación del servicio para identificar las necesidades no atendidas a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
20	Los servicios que se ofrecen a la comunidad están acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
21	En la institución se identifican nuevos servicios a la comunidad de acuerdo a sus necesidades	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio						
22	Se lleva a cabo la mejora de los procesos y procedimientos, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las personas	1	2	3	4	5
23	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	1	2	3	4	5
24	A partir de los resultados de la calidad se toman decisiones para mejorar los servicios	1	2	3	4	5

Dimensión 4: Medición de la calidad del servicio						
25	La institución ha establecido indicadores de calidad total del servicio.	1	2	3	4	5
26	Se realizan mediciones de la calidad del servicio en forma periódica.	1	2	3	4	5
27	A partir de los resultados de la calidad se toman decisiones para mejorar los servicios.	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Liderazgo y compromiso						
28	La gerencia está comprometida e impulsa la norma de calidad total en el servicio	1	2	3	4	5
29	Aseguran los recursos para la implementación de un servicio de calidad	1	2	3	4	5
30	Participa en la toma de decisiones en su institución.	1	2	3	4	5
Dimensión 6: Cultura de calidad en el servicio						
31	Promueven la institución de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad	1	2	3	4	5
32	Promueve el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
33	¿Se fomenta la retroalimentación constante de los clientes y usuarios para mejorar la calidad del servicio?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 6. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Tumbes, 8 de Nov. 2023

Carta N° 09 – 2023/ CMPE

Señor: Dra. Mónica Azucena Noriega Rodríguez

Directora del Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito Corrales,
Tumbes, Región Tumbes.

Ciudad.

Asunto: Autorización para ejecución de tesis



Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de la Universidad Nacional de Tumbes, tiene como objetivo optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, para tal propósito debe cumplir con un requisito académico de presentar un proyecto de tesis: **“Comunicación asertiva y calidad de servicio, Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito Corrales, Región Tumbes, 2023”** y en consecuencia ejecutarlo. Para su desarrollo es preciso, acopiar información de la PEA de su población laboral. Asimismo, brindarme facilidades para la oportuna aplicación de instrumentos de recolección de datos: observación, encuestas y otros instrumentos de campo conexos a la investigación.

Para este propósito, solicito a usted Señora Directora, la debida autorización para obtener la información solicitada y las facilidades para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada, que contribuya a culminar con éxito la ejecución del trabajo de investigación y de esta manera alcanzar mi objetivo académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

Bach. Cinthia Magally Puño Espinoza
DNI N° 42251054
Tesisista

Anexo 7. Análisis de fiabilidad comunicación asertiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.972	15

Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se ha suprimido		Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	59.40	124.257	0.997	0.967
2. Controlo mis emociones aun cuando me faltan el respeto.	59.40	124.257	0.997	0.967
3. Cuando me piden algo que no debo a ver, no acepto.	59.40	124.257	0.997	0.967
4. Me agrada que en la institución exista coordinación y trabajo en equipo.	59.40	124.257	0.997	0.967
5. ¿Te resulta fácil decir "no" de manera respetuosa cuando alguien te pide algo que consideras inapropiado o no puedes cumplir?	59.40	124.257	0.997	0.967
6. Cuando alguien me muestra agresividad, respondo comuna actitud asertiva.	59.40	124.257	0.997	0.967
7. Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	59.40	124.257	0.997	0.967
8. Inspiro confianza cuando converso.	59.33	151.238	-0.226	0.983
9. Cuando me dirijo a un apersona lo hago con respeto.	59.33	140.381	0.360	0.977
10. Mantienes contacto visual y una postura adecuada al hablar con los demás.	58.93	152.781	-0.430	0.982
11. Me solidarizo con las más necesitados.	59.40	124.257	0.997	0.967

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
12. Me siento incomodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus	59.40	124.257	0.997	0.967
13. Me gusta que me digan las cosas directamente.	59.40	124.257	0.997	0.967
14. Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás.	59.40	124.257	0.997	0.967
15. Me gusta que nos hablen de manera directa y sin rodeos cuando se trata de temas importantes o asuntos delicados.	59.40	124.257	0.997	0.967

Estadísticas de
escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
63,60	147,829	12,158	15

Anexo 8. Análisis de fiabilidad calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	18

Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
1. Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.	59.40	124.257	0.997	0.967
2. Controlo mis emociones aun cuando me faltan el respeto.	59.40	124.257	0.997	0.967
3. Cuando me piden algo que no debo a ver, no acepto.	59.40	124.257	0.997	0.967
4. Me agrada que en la institución exista coordinación y trabajo en equipo.	59.40	124.257	0.997	0.967
5. ¿Te resulta fácil decir "no" de manera respetuosa cuando alguien te pide algo que consideras inapropiado o no puedes cumplir?	59.40	124.257	0.997	0.967
6. Cuando alguien me muestra agresividad, respondo comuna actitud asertiva.	59.40	124.257	0.997	0.967
7. Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.	59.40	124.257	0.997	0.967
8. Inspiro confianza cuando converso.	59.33	151.238	-0.226	0.983
9. Cuando me dirijo a un apersona lo hago con respeto.	59.33	140.381	0.360	0.977
10. Mantienes contacto visual y una postura adecuada al hablar con los demás.	58.93	152.781	-0.430	0.982
11. Me solidarizo con las más necesitados.	59.40	124.257	0.997	0.967
12. Me siento incomodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.	59.40	124.257	0.997	0.967
13. Me gusta que me digan las cosas directamente.	59.40	124.257	0.997	0.967
14. Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás.	59.40	124.257	0.997	0.967
15. Me gusta que nos hablen de manera directa y sin rodeos cuando se trata de temas importantes o asuntos delicados.	59.40	124.257	0.997	0.967

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
76.27	124.067	11.139	18

Anexo 9. Validación de expertos

Constancia de validación


Yo. Wayky Alfredo Luy Navarrete; con DNI 03585602 Doctor en Administración de la Educación (UCV) Registro C.E.P. N° 0255 de Profesión Economista desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables de estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los funcionario, profesionales, técnicos y auxiliares del CLAS, Corrales, Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los cinco días del mes de agosto del dos mil veinticuatro.



Wayky Alfredo Luy Navarrete
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255
wluyn@untumbes.edu.pe

Título. Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de evaluación		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable															73						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															75						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															72						
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación															74						
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																79					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 05 de agosto, 2024.



.....
 Wayky Alfredo Luy Navarrete
 Economista Colegiado C.E.P. N° 0255
 wluy@untumbes.edu.pe

Constancia de validación

Yo. Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035, Doctor en Administración Registro Único de Colegiación (R:U:C), CLAD N° 02189 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como Docente principal en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares del CLAS, Corrales, Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes, a los tres días del mes de agosto del veinticuatro.




Doctor Jesús, Merino Velásquez
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189
jmerinov@untumbes.edu.pe

**Título. Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales,
Región Tumbes, 2023**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable												58									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												58									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												59									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad												58									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												60									
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación												60									
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores												59									
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												59									

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.
Tumbes, 03 de agosto 2024.


 Doctor Jesús Merino Velásquez
 Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189
 jmerinov@untumbes.edu.pe

Constancia de validación

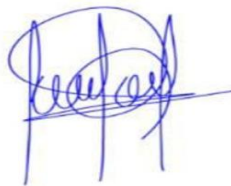
Yo. José Alberto Bayona Ramírez; con DNI 47693250 Magister en Gestión Pública, Profesión Economista desempeñándose actualmente como Docente contratado en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares del CLAS, Corrales, Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Tumbes a los dos días del mes de agosto del dos mil veinticuatro.



Mg. José Alberto Bayona Ramírez
Economista Maestro en Gestión Pública
Codigo ORCID 0009-0001-9056-519

Título. Comunicación asertiva y calidad de servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito de Corrales, Región Tumbes, 2023

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																77					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																77					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																79					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																79					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																79					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																78					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.
Tumbes, 02 de agosto del 2024 Mg. José Alberto Bayona Ramírez Economista

Mg. José Alberto Bayona Ramírez
Economista, Maestro en Gestión Pública
Codigo ORCID 0009-0001-9056-519