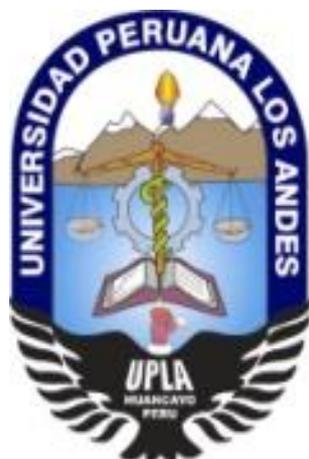


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**El Estrés laboral y la Calidad de Servicio del Personal
Administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo –
2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(as) : Bach. Juan Diego Grijalba Cueva

Asesor : Mg. Carlos Jonas Casas Córdova

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 26.04.2019 – 25.04.2020

Huancayo - Perú
2021

ASESOR

Mg. Carlos Casas Córdova

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación se lo dedico a Dios primordialmente, por haberme permitido lograr alcanzar este momento y haberme otorgado salud para lograr mis metas, además de su eterna bondad y amor.

A mi madre, por otorgarme todo su amor y esfuerzo en cada momento que lo he necesitado, gracias a ella pude llegar donde estoy ahora y convertirme en la persona que soy. Es un gran privilegio y orgullo ser su hijo, ella es la mejor madre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme la vida durante todos estos años, por apoyarme y fortalecerme en los momentos más difíciles y de mayor debilidad.

Agradezco a la Universidad Peruana Los Andes, a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, en especial a la Escuela Profesional de Administración y Sistemas por las oportunidades que me han brindado para poder llevar a cabo esta investigación. A mis asesores por guiarme en este proceso y por haber respondido siempre en todas las consultas que realmente he necesitado.

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional que han estado brindándome en este periodo muy importante en mi vida, en especial a mi madre por acompañarme en cada momento y siempre anhelando lo mejor para mí.

Agradezco a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí para poder realizar mi trabajo de investigación con éxito.

INDICE

ASESOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. 16	
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1.Problema General.....	18
1.2.2.Problemas Específicos.....	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1.Objetivo General	18
1.3.2.Objetivos Específicos.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1.Justificación Teórica	19
1.4.2.Justificación Práctica.....	19
1.4.3.Justificación Metodológica	19
1.4.4.Justificación Social.....	20
1.4.5.Justificación de Conveniencia.....	20
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1.Delimitación Espacial	20
1.5.2.Delimitación Temporal	20
1.5.3.Delimitación Conceptual o Temática.....	20
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	21
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21

2.1.2. A nivel nacional	23
2.1.3. A nivel local	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. Estrés	26
A. Definición	26
B. Tipos de estrés.....	27
C. Fases del estrés.....	29
2.2.2. Estrés laboral.....	30
A. Definición	30
B. Causas del estrés laboral	31
C. Consecuencias del estrés laboral.....	33
D. Personalidades del estrés.....	35
E. Dimensiones del estrés laboral.....	36
2.2.3. Calidad de servicio.....	38
A. Historia de la calidad	38
B. Definición de Calidad	40
C. Teorías de la calidad	41
D. Definición de servicios	45
E. Características de servicios	46
F. Calidad de servicios	47
G. Dimensiones de la calidad de servicio	48
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	48
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
2.4.1. Hipótesis general.....	50
2.4.2. Hipótesis específicas	50
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
CAPITULO III METODOLOGÍA	53
III. METODOLOGÍA.....	53
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	53
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.5.1. Población.....	54
3.5.2. Muestra	54
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	55

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACION	57
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	57
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS ..	57
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
ANEXOS	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variable 1	51
Cuadro 2 Variable 2	52
Cuadro 3 Coeficiente de correlación de la Hipótesis general	70
Cuadro 4 Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 1	74
Cuadro 5 Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 2	77
Cuadro 6 Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 3	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del Estres.....	30
Figura 2. Fuentes potenciales y consecuencias del Estrés	31
Figura 3. Sintomas del Estrés.....	35
Figura 4. Perfiles de personalidad tipo A y tipo B.....	36
Figura 5. Modelo conceptual de la calidad del servicio.....	47
Figura 6. Diseño descriptivo correlacional simple del proyecto de investigación	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estrés laboral Fuente: Elaboración propia	58
Gráfico 2. Estresores del ambiente físico. Fuente: Elaboración propia	59
Gráfico 3. Estresores de la tarea. Fuente: Elaboración propia	60
Gráfico 4. Estresores de la organización. Fuente: Elaboración propia	61
Gráfico 5. Calidad de servicio Fuente: Elaboración propia	62
Gráfico 6. Elementos tangibles. Fuente: Elaboración propia	63
Gráfico 7. Fiabilidad. Fuente: Elaboración propia.....	64
Gráfico 8. Capacidad de respuesta Fuente: Elaboración propia	65
Gráfico 9. Seguridad. Fuente: Elaboración propia.....	66
Gráfico 10. Empatía. Fuente: Elaboración propia	67
Gráfico 11. Decisión de la hipótesis nula general. Fuente: Elaboración propia	71
Gráfico 12. Decisión de la hipótesis nula específica 1. Fuente: Elaboración propia.....	74
Gráfico 13. Decisión de la hipótesis nula específica 2. Fuente: Elaboración propia.....	78
Gráfico 14. Decisión de la hipótesis nula específica 3. Fuente: Elaboración propia.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad	57
Tabla 2 Estrés laboral.....	58
Tabla 3 Dimensión 1. Estresores del ambiente físico.	59
Tabla 4 Dimensión 2. Estresores de la tarea.	60
Tabla 5 Dimensión 3. Estresores de la organización.	61
Tabla 6 Calidad de servicio.....	62
Tabla 7 Dimensión 1. Elementos tangibles.....	63
Tabla 8 Dimensión 2. Fiabilidad.....	64
Tabla 9 Dimensión 3. Capacidad de respuesta.	65
Tabla 10 Dimensión 4. Seguridad.....	66
Tabla 11 Dimensión 5. Empatía.....	67
Tabla 12 Correlación entre el estrés laboral y la calidad de servicio.....	70
Tabla 13 Correlación entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio	73
Tabla 14 Correlación entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio	77
Tabla 15 Correlación entre los estresores de la organización y la calidad de servicio	80

RESUMEN

El desarrollo del trabajo de investigación tuvo como título el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018, responde a la pregunta; ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018?, tuvo el propósito de evaluar cómo se relaciona el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión- Huancayo en el año 2018, del cual se desplegó la hipótesis siguiente: El estrés laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018. En el aspecto metodológico, se utilizó como método patrón el método científico, la investigación es de tipo básica, del nivel descriptivo – correlacional y del diseño descriptivo – correlacional simple. Se aplicó como instrumento el cuestionario y como muestra se encuestó a 70 trabajadores administrativos del hospital. Los datos que se obtuvieron fueron mediante el software SPSS versión 25, para determinar la correlación se usó el coeficiente de rho de Spearman donde se obtuvo el valor de 0,599 y un valor crítico de 0,24; concluyendo que existe una correlación directa entre el estrés laboral y la calidad de servicio.

Palabras claves: Estrés laboral y calidad de servicio.

ABSTRACT

The development of the research work had as title work stress and quality of service of the administrative staff of the Daniel Alcides Carrión Hospital, Huancayo - 2018, answers the question; How is work stress and quality of service of the administrative staff of the Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018 related, had the purpose of evaluating how work stress and the quality of service of the administrative staff of the Hospital Daniel Alcides Carrión- Huancayo in 2018 are related, from which the following hypothesis was deployed: Job stress is directly related to the quality of service of the administrative staff of the Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018. In the methodological aspect, the scientific method was used as the standard method, the research is of basic type, descriptive-correlational level and simple descriptive-correlational design. A questionnaire was used as an instrument and 70 administrative workers of the hospital were surveyed as a sample. The data obtained were obtained using SPSS software version 25, to determine the correlation the Spearman's rho coefficient was used, where a value of 0.599 was obtained and a critical value of 0.24; concluding that there is a direct correlation between work stress and quality of service.

Keywords: Work stress and quality of service.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones se están adentrando en un medio muy inestable debido a varios factores como la expansión, que involucra al auge de la mercadotecnia, al creciente desarrollo tecnológico y a los cambios económicos, sociales y políticos que se da en la sociedad. El estrés laboral ha adquirido interés porque es algo muy común en las organizaciones actualmente, se ha elevado notablemente adquiriendo características que han ocasionado problemas graves en la salud y en el entorno laboral.

La presente investigación se enfoca en determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo en el año 2018. Así mismo se planteó la hipótesis el estrés laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo; el cual se podrá reconocer el nivel de trabajadores con estrés laboral y así poder ayudarles brindándoles información de cómo poder sobrellevarlo para que puedan lograr una mejor calidad de servicio en su trabajo. El proyecto de investigación se constituye de cuatro capítulos, los cuales son:

En el capítulo I: Contiene el planteamiento, sistematización y formulación del problema; se describe y se formula los problemas que están afectando a la organización en estudio, con su debido contexto se plantea los objetivos, la justificación y sus limitaciones.

En el capítulo II: Se desarrolla el marco teórico en el cual se encuentra los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que fundamenta cada variable de estudio, también se encuentra las definiciones de conceptos, las hipótesis de la investigación y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III: Se detalla la metodología utilizada, la misma que ha permitido elegir el tipo de investigación con su nivel y diseño; la población y muestra; y las técnicas que se utilizaron para obtener los datos de la información real de los aspectos investigados.

En el capítulo IV: Se detalla los resultados de la investigación, donde se encuentra el análisis y discusión de los resultados obtenidos.

Para finalizar con el proyecto de investigación se expone las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad nos desenvolvemos en un entorno cambiante debido al aumento de la competencia profesional y a los requerimientos que piden las organizaciones. Este escenario ha generado que los niveles de presión aumenten convirtiéndose en parte de la vida cotidiana en el entorno laboral y ha propiciado la aparición de diversas enfermedades en el ámbito profesional como es el estrés laboral.

Un problema que está afectando la salud mental y física de la personas a nivel mundial es el estrés laboral, la exigencia en el trabajo ha provocado que las tareas a realizar diariamente sean muchas más exigentes y por el afán de cumplirlas todo eso se eleve en una enorme carga, llegando a no ser eficaz como lo que se requiere.

En el Perú cada vez aumenta el número de personas que se ven afectadas por el estrés laboral lo cual está preocupando a las familias y a la vez a las organizaciones. La atención y prevención del estrés debe constituir un gran reto, el cual se debe manejar con un cuidado especial para no agravar aún más el entorno de cada individuo.

Uno de los lugares que viene afectando principalmente el estrés es en el ambiente laboral, en este contexto el Hospital “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo que es una Institución Pública que pertenece al sector del Ministerio de Salud, Pliego 450 Gobierno Regional Junín, Unidad Ejecutora 0824- Salud; cuya función es la administración general del Hospital, Jurisdicción de la Provincia de Huancayo; cuenta con personería Jurídica. Las funciones más importantes del personal son: brindar atención integral de la salud, administrar los recursos públicos del Estado con eficiencia y transparencia en el campo de

su competencia. El desarrollo de sus actividades comienza con atención al público con los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Odontología y Obstetricia; priorizando las fichas de atenciones por ser de mayor demanda, actividades de recuperación y rehabilitación, tiene como función la aplicación de políticas, adecuación, programas, planes, dispositivos legales y normas vigentes pertenecientes al cuidado integral de la salud, la democratización de la salud con la colaboración activa de la sociedad y de todos los sectores económicos y sociales, la salud de las personas y la defensa de la vida, brindar la atención integral de la salud de forma descentralizada a la población referida y contra – referida con los establecimientos de salud, fomentar la capacitación y el desarrollo de las personas del Hospital.

Por lo descrito estamos convencidos de que muchas de estas funciones que se realizan pueden llegar a ser muy agotadores, por lo tanto, este problema tiene consecuencias en la calidad de servicio que brinda el personal del hospital dentro de su entorno laboral. Además, se produce un desfavorable clima laboral, relaciones interpersonales deterioradas, bajo rendimiento laboral y desmerito de la calidad del servicio.

Para el Hospital “Daniel Alcides Carrión “de Huancayo es muy importante conocer el estrés laboral al que está sometido su personal para ello es necesario que los mismos trabajadores sean quienes identifiquen las causas que producen el estrés y conocer si este está influyendo en su calidad de servicio. En conclusión, la presente investigación se orienta a comprobar la influencia del estrés laboral en la calidad de servicio que brinda el personal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico - Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo se relacionan los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?
2. ¿Cómo se relacionan los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?
3. ¿Cómo se relacionan los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.

2. Establecer la relación entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.
3. Establecer la relación entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación permitió con la utilización de teorías y conceptos diagnosticar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicios.

1.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar los factores estresantes que se encuentran sometidos los trabajadores y presentar acciones que puedan permitir disminuir los niveles de estrés para obtener el logro de objetivos, mejorar las relaciones humanas, la satisfacción del personal y la calidad de servicios de los trabajadores.

1.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación es de tipo descriptivo, el cual sigue un protocolo previamente establecido para su correcto desarrollo, en la que se empleó la encuesta como un instrumento de medición, que se obtuvo por el autor de la presente investigación y del resultado de análisis de los teóricos y validos por juicio de expertos metodólogos, que dicho instrumento podrá ser empleado en otras investigaciones.

1.4.4. Justificación Social

La presente investigación se realizó con el objetivo de ofrecer aportes que estén orientados a fomentar mayor conciencia en los factores de riesgo psicosocial que podrían estar ocasionando consecuencias negativas en la vida de los trabajadores, dado que el cansancio físico y emocional puede aumentar los niveles de accidentes, ausentismo y desinterés laboral, repercutiendo así en su calidad de servicio.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

La presente investigación es conveniente su estudio por ser parte de la realidad objetiva del personal administrativo del Hospital “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

1.5.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación sobre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo se realizaron durante el periodo correspondiente al año 2018, según el cronograma de investigación propuesta se realizó visitas al Hospital “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

El trabajo de investigación se desarrolló en los términos de las bases teóricas del estrés y la calidad de servicio.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En el ámbito local, nacional e internacional hay una gran variedad de trabajos de investigación que están relacionados a la presente investigación, pero con diferentes puntos de análisis.

2.1.1. A nivel internacional

Quinchiguango (2016), realizó la siguiente investigación: *“El Estrés laboral y su influencia en la Calidad de servicio que brinda los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito”*. Para optar el título de licenciada en psicología industrial, elaborado en la Universidad Central de Ecuador. Quito - Ecuador, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la investigación, se determina que el estrés está afectando directamente en la calidad de servicio que los trabajadores brindaron en la clínica Menydia. El grado de estrés que presentaron dichos trabajadores fue de un nivel bajo con el 49%, sin embargo se obtuvo porcentajes del nivel intermedio con el 31% y 20% de estrés respectivamente, por lo tanto aunque no presentaron un alto grado de estrés, los factores que fueron revelados provocaron en su gran mayoría estrés laboral.

García (2016), realizó la siguiente investigación: *“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015”*. Para optar el título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial elaborado en la Universidad de Cuenca. Cuenca - Ecuador, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron según el modelo utilizado se determinó que la población de trabajadores y el personal administrativos de la universidad estuvo formado en una gran parte por personal femenino, joven y casados; en cuanto a la relación laboral la mayor parte de los trabajadores son hombres mientras tanto en el personal administrativo las mujeres son las que predominan. Los efectos de estrés en el entorno laboral se determinó que el riesgo estuvo acompañado con las situaciones de trabajo, pues se estableció que existe 2 veces más posibilidades de desarrollar enfermedades físicas - mental en el personal que ostentan cargos administrativos a aquellos que desarrollaron cargos de trabajadores.

Barrezueta (2013), realizó la investigación: *“El Estrés laboral en el personal administrativo del sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil”*. Para optar el título de licenciada en Psicología Industrial elaborado en la Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados se concluyó que la mayoría del personal presentó un grado de estrés laboral que se encuentra dentro de los parámetros de lo normal, el cual estuvo relacionado a ciertos factores propios del trabajo que realizaron.

Acosta, Lasso & Pullido (2015), realizó la investigación: *“Condiciones del entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas”*. Para optar el título de Magister en Gerencia en Talento Humano en la Universidad de Manizales. Manizales – Colombia, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados demostraron que las buenas condiciones del entorno físico del trabajo no están relacionados con la presencia del estrés. Además se ha demostrado que la sensación que tiene el personal docente frente a las

condiciones del ambiente físico del trabajo es diferente al acuerdo del tipo de contrato. Al final se pudo observar que la población en objeto de estudio presentó niveles altos de estrés.

2.1.2. A nivel nacional

Llazo (2015), realizó la siguiente investigación: *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L., TRUJILLO- 2015”*. Para optar el título de licenciado en Administración elaborado en la Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo; la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados se concluyeron que debido al estrés laboral los trabajadores fueron afectados en cumplir con las metas propuestas, por la mala relación que existe entre los compañeros de trabajo y por la sobrecarga laboral. Se descubrió que el origen del estrés laboral fue causada por los elevados niveles de responsabilidad, cantidad, ritmo laboral y las situaciones profesionales en el lugar de trabajo, debido a esto los resultados que se presentaron fueron el incremento de reclamos de los clientes como de los mismos empleados, el deterioro de la imagen de la institución y la disminución del desempeño laboral.

Según Ramírez (2016), realizó la siguiente investigación: *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”*. Para optar el título de Magister en Gestión Pública elaborado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Trujillo; la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Hospital Santa Gema de

Yurimaguas; esto quiere decir mientras el servicio que se brinda es mejor, es mayor la satisfacción de los usuarios.

Palomino (2017), realizó la siguiente investigación "*Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017*" Para optar el título de Magister en Gestión Pública elaborado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Trujillo; la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, obteniendo como principal resultado de la investigación la comprobación de las hipótesis planteadas para ambas variables, dado que fue su valor de significancia $p=0,000$ es menor que 0,05 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,673 de acuerdo a la escala de Bisquerra de dicha correlación fue positiva alta.

2.1.3. A nivel local

Según Pelayza & Saavedra (2015), realizó la siguiente investigación "*La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015*". Para optar el título de licenciado en Administración elaborado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo al resultado de investigación se determinó que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de Spearman es de 0.735, lo cual indica que existió una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no fue favorable ni desfavorable entre los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y con respecto al nivel de satisfacción laboral en un 75% no

fue favorable ni desfavorable y en un 25 % fue favorable; sabiendo esto los resultados motivó a que se tomen medidas necesarias con respecto al tema.

Chircca & Villanueva (2018), realizó la siguiente investigación: “*Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2016*”. Para optar el título de licenciado en administración elaborado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo al resultado de investigación, se muestra que con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 95 %, no existe una correlación entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el periodo 2016, por tanto, el trabajo que realizaron en esta Municipalidad es de manera adecuada.

Zuasnabar (2018), realizó la siguiente investigación: “*Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*”. Para optar el título de licenciada en Psicología elaborado en la Universidad Continental, la investigación llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo al resultado de la investigación se demostró que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal docente de nivel secundario de la provincia de Huancayo. Esto cabe indicar que si es mayor el estrés laboral, es menor la satisfacción laboral del personal docente; y si es menor el estrés laboral, es mayor la satisfacción laboral del personal docente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Estrés

A. Definición

El estrés es descrito como una situación de presión o sobrecarga que afecta a las personas y que pueden experimentar diversos síntomas afectando la salud tanto física como mental. Los siguientes autores definieron al estrés como:

Robbins & Coulter (2014), define “el estrés en la reacción adversa que presenta los individuos ante la presión excesiva a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias” (p. 198). El estrés no es tan perjudicial como se ha creído siempre. Por lo general siempre se analiza de una forma negativo, pero en realidad consigue llegar a ser todo lo opuesto, en especial cuando puede llegar a tener una posible ventaja positiva. Como por ejemplo el estrés funcional reconoce que los artistas, deportistas y los trabajadores de una empresa eleven su desempeño a un nivel muy elevado en un momento clave. Por lo general al estrés se le asocia con las demandas y restricciones.

Para Chiavenato (2009) “el estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos a cumplir, los retrasos, las metas y objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés” (p. 378). Hay momentos que uno no puede coexistir con muchas exigencias ni mucho menos con tanta inquietud y con las posibilidades de poder cumplirlas. El estrés persigue a las personas en las organizaciones; algunos llegan a controlarlos correctamente logrando evitar sus consecuencias y otras no lo logran sucumbiendo a sus efectos negativos que se observan notoriamente en su conducta.

Para Robbins & Judge (2013) “el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” (p. 595). El estrés se suele analizar como un concepto negativo, pero precisamente no es algo tan malo de por sí; igualmente posee un alto valor positivo. Siempre y cuando se le brinda un aumento de potencial que represente una buena oportunidad.

Por lo tanto, se relaciona al estrés con las demandas y los recursos. Las demandas son las presiones, obligaciones, responsabilidades y la inseguridad que las personas enfrentan en su lugar de trabajo. En cambio los recursos son los ingredientes que las personas logran dominar y las utilizan para satisfacer las demandas.

Para Fernández (2010) “el estrés es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” (p. 90).

B. Tipos de estrés

Según Fernández (2010) se han clasificados diferentes tipos de estrés en base a determinados criterios para su ordenación y clasificación.

a. Con relación al efecto producido en la persona

Hoy en día en nuestra sociedad en la que vivimos es necesario tener una cierta cantidad de estrés para poder ejercer nuestra profesión. Para ello se distinguen 2 tipos de estrés:

Eustrés o estrés positivo: Es la respuesta positiva y eficaz hacia el estrés por parte del organismo, preparándose para afrontar situaciones nuevas que

demandan mayor concentración. Genera un incremento en el rendimiento y la salud. Este tipo de estrés es beneficioso porque nos ayuda a superar nuevos desafíos. En la empresa el estrés positivo puede convertirse en una señal para mejorar el rendimiento y la productividad.

Distrés o estrés negativo: este tipo de estrés se asocia a desajustes entre el trabajador y sus condiciones laborales que provocan situaciones insuficientes o exageradas. Este tipo de estrés es dañino y desmoralizante para el organismo, la salud y reduce las capacidades del trabajador, por lo que conviene aprender a cómo lidiar con él.

b. Por su duración

Los tipos de estrés son:

Estrés agudo: es el estrés más común y que más personas experimentan. Se inicia ante una violenta agresión física o emocional, limitada en el tiempo, dando lugar a una respuesta rápida, intensa y probablemente violenta. Este tipo de estrés se da por ejemplo en el despido de un trabajador.

Estrés crónico: Este tipo de estrés aparece en largos periodos de tiempo en forma continua, no necesariamente intensa, pero necesitando una adaptación constante. Surge por la exposición permanente a factores estresantes. Es más frecuentes en ambientes de trabajo inapropiado, en situaciones de sobrecarga laboral o al contrario donde la realización del trabajo es lenta y rutinario, en forma de organización que modifican los ritmos biológicos del trabajador en puestos donde la responsabilidad es mayor. También se vincula donde las condiciones de trabajo es precaria y no hay expectativas de mejorarlas. (Fernández Garcia, 2010)

C. Fases del estrés

Según Melgosa (2006) desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto el estrés pasa por 3 etapas como se puede observar en la figura 1.

Alarma: los cambios fisiológicos empiezan en esta fase. “Se presenta cuando las personas identifican y percibe la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (la posibilidad de perder algo, como un empleo)” (Chiavenato, 2009, p. 381). La manifestación de estos síntomas se influye debido a factores como el nivel de amenaza que se percibe, los parámetros físicos del estímulo ambiental, factores de la persona, y otros como el nivel de control sobre el estímulo o la aparición de otros estímulos ambientales que son influidas sobre diversas situaciones.

Resistencia: En esta fase “la persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas fisiológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste” (Chiavenato, 2009, p. 381). En esta fase las personas afectadas toman diferentes comportamientos para hacerle frente al estrés, otros continúan viviendo sin interés en corregir su estado o en tratar de evitar momentos que lo active. Se logra la resistencia por el incremento de niveles de hormonas que son producidas por la glándula pituitaria o las suprarrenales.

Agotamiento: en esta fase “cuando la exposición a causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. La actividad de la glándula pituitaria y de las suprarrenales disminuye y la persona no logra adaptarse al estrés continuo” (Chiavenato, 2009, p. 381). En esta última fase vuelven aparecer los síntomas de la primera fase. Si el estrés persiste la persona empezara a padecer cansancio, entrando en un estado de agotamiento que le llevará a un deterioro físico y que además puede provocarle el fallecimiento por infarto u otras causas.

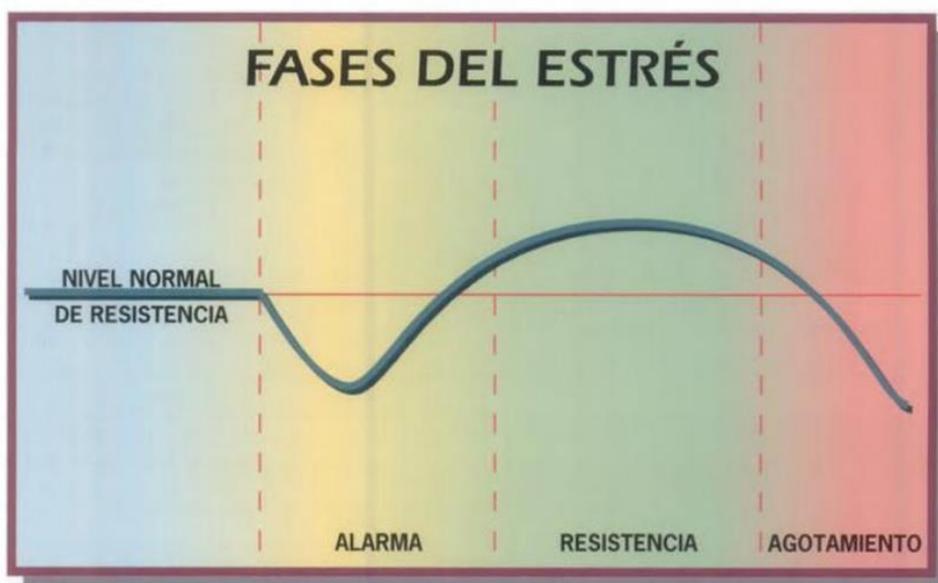


Figura 1. Fases del Estrés
 Fuente: (Melgosa, 2006, pág. 22)

2.2.2. Estrés laboral

A. Definición

Hoy en día los trabajadores padecen extensas jornadas laborales, carga de trabajo, preocupaciones financieras y sedentarismo que son las principales fuentes de que surja el estrés laboral. Los siguientes investigadores definieron al estrés laboral como:

Para Del Hoyo (2005), conceptualiza “El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6).

Para los autores Leka, Griffiths, & Cox (2004) definieron: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

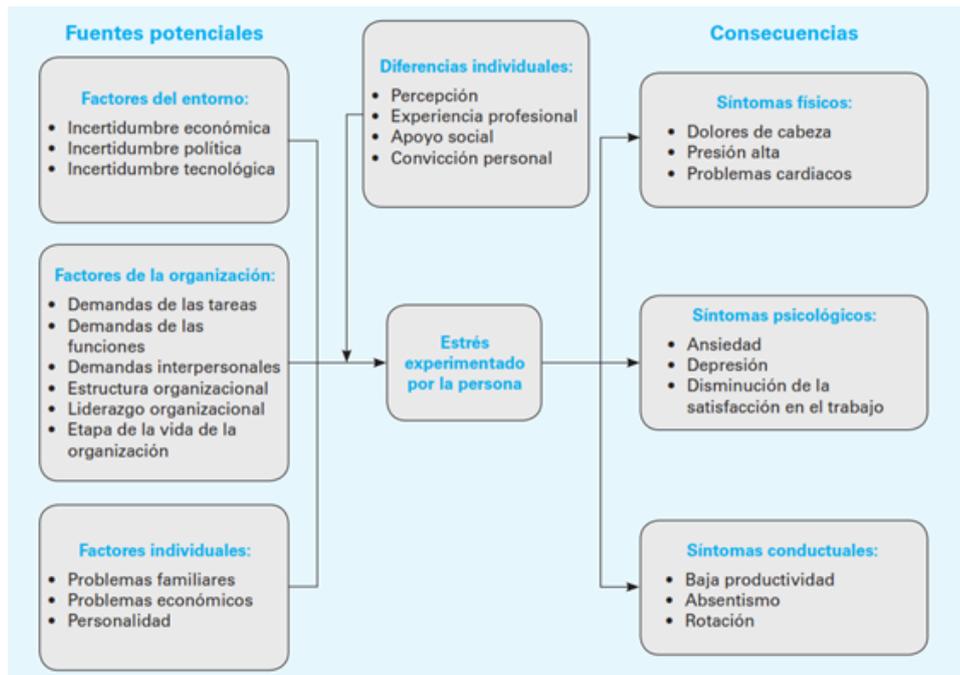


Figura 2. Fuentes potenciales y consecuencias del Estrés
Fuentes: (Chiavenato, 2009, pág. 382)

B. Causas del estrés laboral

¿Qué provoca el estrés? para Luthans citado por (Chiavenato, 2009) identifica los siguiente factores que actúan como fuentes potenciales de estrés como se puede observar en la figura 2.

Factores extra organizacionales:

Estos factores son ambientales y externos que surten un efecto en las personas y organizaciones. Por ejemplo.

- El cambio vertiginoso en el trabajo y al estilo de vida de las personas.
- El efecto de los medios de información, como los programas de televisión, la radio, las redes sociales que influyen sobre las personas.
- El efecto de la familia en la conducta de las personas.
- Las variables sociológicas, como puede ser la raza, el sexo y las clases sociales que consiguen transformarse en elementos de estrés porque crean diferencias de valores, opiniones, percepciones y oportunidades.

Factores organizacionales:

Estos factores están relacionados con las organizaciones en sí mismas. Sin embargo, cuando una organización conformada por conjuntos de personas, coexisten dimensiones macroscópicas que se ejecutan como factores estresantes:

- a) Las estrategias y las políticas de las organizaciones, como puede ser las reglas burocráticas, las presiones laborales, las tecnologías avanzadas, el recorte del personal, las remuneraciones basadas en los méritos y los cambios de puestos de trabajo, etc.
- b) El diseño y la estructura de la organización, como es la cultura organizacional restrictiva, la distinción, la centralización y la formalidad, la imprecisión de las funciones, los conflictos entre el de apoyo a la alta dirección (staff) y el personal de producción, etc.
- c) Los procesos organizacionales, como la comunicación descendente, la toma de decisiones centralizadas, las inspecciones, una insuficiente realimentación sobre el desempeño, sistemas punitivos en la valoración, poca colaboración en las decisiones, etc.
- d) Las condiciones de trabajo, como un lugar desagradable, con contaminación en el ambiente, con condiciones laborales peligrosas, con una insuficiente iluminación, etc.

Factores grupales:

La conducta de las personas influenciadas por el grupo también es un potencial fuente de estrés. Estos factores grupales de estrés se clasifican en dos subconjuntos:

- a) Falta de cohesión del grupo. El deseo de pertenecer a un grupo y la aspiración de trabajar en equipo desempeñan una importante función en la actitud de las

personas. Si una persona es rechazada por el grupo debido a la forma en que están diseñadas sus actividades o porque su supervisor le limita o le prohíbe sus relaciones. La falta de cohesión de grupo les puede producir demasiado estrés.

- b) Falta de apoyo social. Las personas necesitan la ayuda de uno o de varios miembros de un grupo porque esto les permite compartir sus alegrías y también sus problemas, y además de recibir una cooperación o el apoyo de los demás. La necesidad de apoyo social es una fuente de estrés.

Factores individuales:

El estrés puede producir diferentes rasgos en la personalidad. Características como el absolutismo, la espontaneidad, la emotividad, la ansiedad, la espontaneidad, la extraversión, la rigidez, la tolerancia a la inseguridad y el deseo de realización son factores concluyentes de la tensión.

C. Consecuencias del estrés laboral

Para Robbins & Judge (2013) “el estrés se manifiesta de varias maneras, como presión sanguínea elevada, úlceras irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, propensión a sufrir accidente, etc” (p. 601).

Los síntomas del estrés pueden agruparse en tres clases generales como se indica en la figura 3 y son las siguientes:

Síntomas fisiológicos:

Anteriormente, el interés por el estrés se centralizó en los síntomas fisiológicos debido a que los investigadores eran expertos en las ciencias de la salud. El trabajo de los investigadores concluyó que el estrés lograba acelerar la frecuencia

cardiaca y respiratoria, provocar cambios en el metabolismo, aumentar la presión en la sangre, genera dolor de cabeza y provoca ataques al corazón.

En la actualidad hay evidencias que sugieren que el estrés ha provocado efectos fisiológicos perjudiciales hacia la salud. Una publicación ha relacionado a las demandas que son generadas por el estrés laboral con una susceptibilidad alta hacia las enfermedades respiratoria y con un sistema inmunológico en mal funcionamiento, principalmente ante las personas con un sistema bajo de autoeficacia. Otro estudio que se realizó con los trabajadores del servicio humano de Dinamarca halló una relación entre los altos niveles de ausentismo debido a enfermedades y los altos niveles de colapso psicológico en las unidades de trabajo. Por último otros estudios reportaron consecuencias similares al relacionar el estrés en el trabajo con una gran diversidad de indicadores que se relacionan con los problemas de la salud (Robbins & Judge, 2013).

Síntomas psicológicos:

El estrés ocasiona insatisfacción en el trabajo ya que es el efecto psicológico más simple y evidente. También se logra manifestar el estrés en forma de otros estados psicológicos como: aburrimiento, ansiedad, rigidez, irritabilidad y vacilación. Como por ejemplo, una investigación que había registrado los resultados fisiológicos de los trabajadores durante un determinado periodo halló que el estrés había sido causado por las demandantes cargas laborales y que se habían estado relacionando con la elevada presión sanguínea y bajos niveles de estado emocional.

Del mismo modo cuanto menor sea el control que obtienen los trabajadores en su ritmo laboral, aumentará el estrés y la inconformidad laboral.

Síntomas conductuales:

“Los síntomas conductuales del estrés incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, cambios en los hábitos alimenticios, tabaquismo o consumo del alcohol, habla rápida, inquietud y trastorno de sueño” (Robbins & Judge, 2013, p. 602).

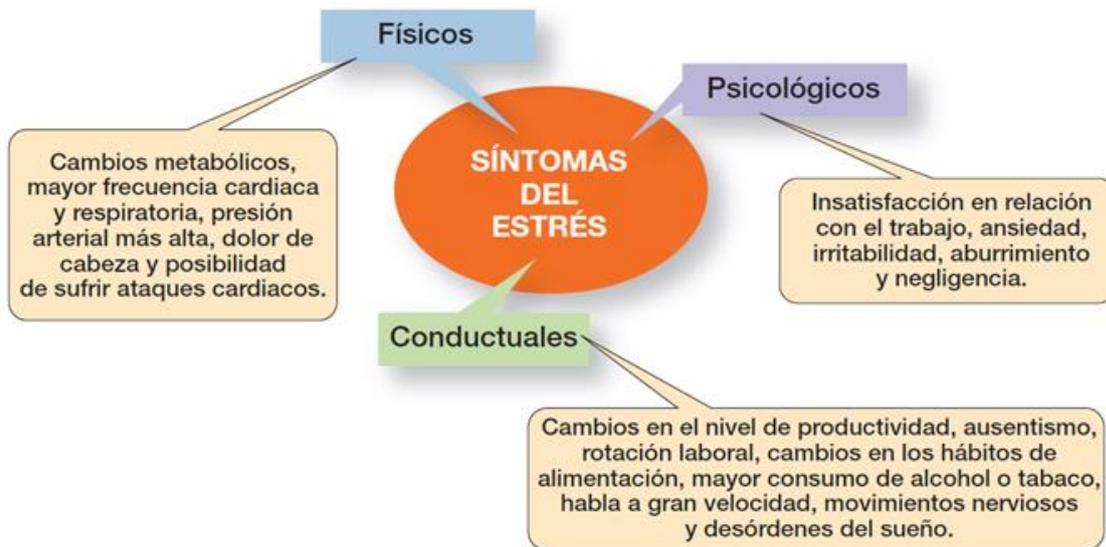


Figura 3. Síntomas del Estrés

Fuente: (Robbins & Coulter, Administración, 2014, pág. 199)

D. Personalidades del estrés

Para Friedman y Roseman (1959) citado por (Guízar Montúfar, 2013) definieron dos tipos de personalidades de acuerdo a los resultados que se obtiene bajo un mismo ambiente de estrés:

Personalidad tipo A:

Los individuos del tipo A han sido de los más estudiados por tener relación con el estrés y el sufrimiento. Estos individuos se caracterizan por ser “impetuosos, competentes, se fijan normas de desempeño elevadas y se someten constantemente a presiones de tiempo, debido a lo cual sufren presiones intensas que les provocan una serie de desórdenes físicos” (Guízar Montúfar, 2013, p. 268).

Personalidad tipo B:

Los individuos del tipo B se distinguen por tener un comportamiento más relajado, aceptan los problemas como se les presenta y trabajan con ellos en vez de resolverlos y son especialmente tranquilos en lo referente a las exigencias de tiempo, por lo general ellos tienen poca predisposición a que padezcan dificultades ocasionadas por la presión. Generalmente los individuos del tipo B son representados a menudo como desinteresados y apáticos por los individuos del tipo A.

PERFIL TIPO A	PERFIL TIPO B
• Siempre está en movimiento	• No se preocupa por el tiempo
• Camina con rapidez	• Es paciente
• Come muy rápido	• No es nervioso
• Habla muy rápido	• Juega por placer y no para ganar
• Es impaciente	• Se relaja sin sentimiento de culpa
• Hace varias cosas al mismo tiempo	• No tiene presiones ni preocupaciones
• No dedica mucho tiempo a leer	• Siempre está en el término medio
• Está obsesionado con los números	• Nunca se aburre del todo
• Mide su éxito con base en la calidad	
• Es audaz	
• Es competitivo	
• Siempre se siente presionado por el tiempo	

Figura 4. Perfiles de personalidad tipo A y tipo B
fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 383)

E. Dimensiones del estrés laboral

Del Hoyo (2005) define las siguientes dimensiones:

a. Estresores del ambiente físico

Observatorio de riesgos psicosociales (2011) Cuando se habla de estresores en el medio ambiente físico se refiere a todo lo que esté disponible en el lugar de trabajo con lo que los trabajadores realizan todas sus actividades y que pueden provocar efectos negativos tanto en su desempeño como en su salud.

La iluminación posee una importante influencia en el bienestar psicológico, en el rendimiento y en la salud. La mala iluminación no permite apreciar correctamente los estímulos visuales teniendo efectos negativos en la visión y

otras consecuencias negativas, ya que puede generar que las actividades sean más difíciles de realizar o imposible de realizarlas.

El ruido es un estresor especialmente cuando distrae, puede afectar negativamente en la productividad, en la concentración y ser propicio a tener accidentes o cometer equivocaciones. Un largo tiempo al ruido puede causar problemas como la fatiga y a un bajo desempeño laboral.

La temperatura, trabajar en un ambiente con una alta temperatura puede producir problemas como la somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantenerse despierto y perjudicando a las labores que soliciten finas distinciones y decisiones críticas. Al mismo tiempo trabajar en ambientes fríos puede reducir la destreza manual, lo que puede provocar incidentes y una baja calidad laboral.

El trabajo en ambientes contaminados, está llegando a convertirse en un serio problema. La percepción sobre los lugares contaminados puede concurrir a obtener mayor ansiedad afectando en el desempeño y en el bienestar psicológico de los trabajadores.

b. Estresores de la tarea

Carga mental de trabajo, “la expresión carga mental designa a la obligación cognitiva del grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea” (Del Hoyo Delgado, 2005, p. 34).

Control sobre la tarea, sucede cuando no se llegan a controlar las tareas, es decir cuando no se adecuan nuestros conocimientos a las actividades que se deben realizar.

c. Estresores de la organización

Conflicto y ambigüedad de rol, el conflicto sucede cuando existen discrepancias entre lo que los trabajadores esperan obtener y lo que en realidad

requiere la organización teniendo como resultado a un conjunto de indicadores que se le denomina como conflicto de rol. Otro creador de estrés es la ambigüedad de rol, es decir no hay conocimiento sobre las actividades que se realiza.

La jornada de trabajo, “el trabajo excesivo produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes” (Del Hoyo Delgado, 2005, p. 37).

Las relaciones interpersonales, las malas relaciones que se pueden dar entre los compañeros de trabajo, con los superiores o subordinados; la falta de cooperación entre los miembros del grupo, el pésimo clima laboral y las malas decisiones del equipo de trabajo pueden propiciar altos niveles de estrés entre los miembros de la organización.

Promoción o desarrollo de la carrera profesional, si la aspiración profesional del individuo no se le corresponde por la falta de valoración real sobre sus logros obtenidos, esto puede generar una fuente de ansiedad, preocupación y frustración apareciendo el estrés.

2.2.3. Calidad de servicio

A. Historia de la calidad

En el siglo XX, se apresuró el paso por la llegada de una gran cantidad de nuevas actividades e ideas que se originaron a través de nombres llamativos: como la planeación de la calidad, el mejoramiento continuo en la calidad, el control de la calidad, el control estadístico de los procesos, la prevención de defectos, la ingeniería de confiabilidad, el cero defectos, el análisis de costo de la calidad, la auditoría de calidad, el control total de la calidad, los círculos de calidad, la certificación del proveedor, los métodos de Taguchi, la comparación

competitiva, el aseguramiento de la calidad y la función de despliegue de la calidad. (Gryna, Chua, & DeFeo, 2007)

Después de librarse la Segunda Guerra Mundial, aparecieron dos corrientes importantes que tuvieron un profundo impacto en la calidad.

La primera corriente es el progreso de Japón en la calidad. Antes de que empezara la segunda guerra mundial los productos japoneses eran percibidos a nivel mundial como de baja calidad. Al hablar de productos fabricados en Japón era sinónimo de mala calidad, claro pero esto sucedía antes de que iniciara la segunda guerra mundial.

Para poder vender los productos en todo el mundo, los japoneses tuvieron que arreglárselas para efectuar nuevos pasos que ayuden a mejorar la calidad:

1. Los gerentes personalmente se hicieron cargo para poder llevar así los cambios que se requerían.
2. Todas las funciones y niveles serian entrenadas en las diferentes disciplinas de calidad.
3. Los planes de mejoramiento en la calidad se pondrían en marcha con un proceso continuo a una gran velocidad.

La segunda corriente trata sobre la importancia que tuvo la calidad de los productos sobre la percepción de las personas, algunas tendencias coincidieron en esta corriente: los temas de denuncias sobre el producto, la preocupación por la naturaleza, algunas grandes catástrofes u otros casi catástrofes, la presión de los consumidores y el conocimiento sobre el papel de la calidad en el comercio y los diferentes mercados en el ámbito internacional. (Gryna, Chua, & DeFeo, 2007)

Estas dos importantes corrientes, se combinaron con algunas otras corrientes, dando como respuestas para diversas organizaciones un cambiante escenario en las propiedades del comercio que cae precisamente en el parámetro de la calidad.

B. Definición de Calidad

Existen varios conceptos para definir lo que realmente se entiende por calidad. Algunos autores la definen como:

Para Edwards Deming (1989) la calidad es adecuarse la organización para el cumplimiento de los objetivos. El objetivo principal de la empresa es la permanencia en el mercado, asegurar los empleos, resguardar las inversiones y ganar dividendos. La manera de conseguir una alta calidad es mejorar el producto y adecuar los servicios a las especificaciones que piden los consumidores para acortar la versatilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Philip Crosby (1998), define que la calidad es dar a los clientes productos y servicios con cero defectos y entregarlos a tiempo.

Para Kaoru Ishikawa (1986), la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de alta calidad a un bajo costo y que sea muy satisfactorio para los clientes.

Para Joseph Juran (1990), la calidad tiene varios conceptos pero dos de esos conceptos son críticos. La primera define como la calidad es adecuarse al uso, este concepto incluye un ajuste del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición en el nivel en que el producto debe ser acorde con mencionado diseño (calidad de fabricación). La calidad del diseño se especifica en los detalles necesarios que posee el producto para que las demandas de los consumidores sean satisfechas y la calidad de conformidad anota a cómo el producto final se acoge a las características trazadas. La segunda definición de la

calidad se refiere a la ausencia de fallas que acoge los errores durante los servicios, la forma de demora en las entregas, cuentas erróneas, anulación de contratos de ventas, etc.

Para los investigadores Frank Gryna, Richard Chua y Joseph Defeo (2007). “Calidad empieza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso” (p. 12).

C. Teorías de la calidad

Vargas & Aldana (2011), menciona las siguientes teorías de la calidad:

Teoría de Edwards Deming

Edward Deming, fue un estadístico y profesor estadounidense, experimentó el progreso japonés de la calidad y elaboró los 14 puntos para que las empresas alcancen a ser productivos y competitivos; de igual manera trabajó en las siete enfermedades mortales de la gerencia. Su trabajo ha sido reconocido en diversos lugares y para muchos expertos es conocido como el padre de la administración moderna.

Los 14 puntos de Deming son los siguientes:

1. Crear constancias con el propósito de mejorar el producto y el servicio con una idea clara que sirva para la competitividad y la permanencia en el mercado.
2. Aceptar una filosofía nueva.
3. Finalizar con la dependencia de la inspección para lograr calidad.
4. Concluir con el objetivo de hacer negocios con la idea única en los precios más bajos.
5. Mejorar continua y permanente el sistema de producción y servicio.
6. Hacer uso de los métodos de capacitación para el trabajo.

7. Hacer uso de los métodos modernos sobre la supervisión de la mano de obra en la producción.
8. Poner fin todo tipo de temor dentro de la organización para que los empleados puedan trabajar efectivamente.
9. Eliminar las barreras que se encuentra en las diversas áreas de la organización.
10. Eliminar los eslóganes, anuncios y lemas dirigidos hacia la fuerza laboral que solicitan cuotas de productividad sin ofrecer nada a cambio.
11. Eliminar las normas laborales que presente metas.
12. Eliminar las barreras que pueden impedir a los trabajadores a sentirse orgulloso por su trabajo.
13. Establecer un buen programa de capacitación y autodesarrollo.
14. establecer una base sólida con todos los trabajadores para asegurar que los 13 puntos anteriores se completen.

Teoría de cero errores (Philip B. Crosby)

Philip B. Crosby, En la década de los sesenta planteó una serie de 14 pasos para obtener la perfección, que lo denomino el “cero defectos”.

En su trabajo de disposición sobre la salud agrupada y la vacuna de la calidad. Crosby también afirma que la calidad se calcula en cuatro elementos absolutos.

1. Calidad se detalla en el cumplimiento de los requisitos.
2. El sistema para salvaguardar la calidad es la prevención.
3. La única norma de calidad son los cero defectos.
4. La calidad se mide por el precio de la no conformidad.

En base a estos 4 elementos, Crosby pudo desarrollar 14 principios los cuales son indicados a continuación:

1. Formar el compromiso en la dirección para mejorar la calidad.
2. Formar un equipo para el mejoramiento de la calidad.
3. Medir la calidad.
4. Evaluar los costos de la calidad y explicar su utilización como herramienta.
5. Ser consciente de la calidad.
6. Realizar acción correctiva
7. Planificación del programa cero defectos.
8. Entrenamiento adecuado para los supervisores.
9. Establecer el día “cero defectos”.
10. Fijar los objetivos.
11. Identificar las causas que impidan realizar el trabajo con calidad.
12. Entregar reconocimientos.
13. Instaurar un programa de consejos para quienes logren alcanzar los objetivos en la calidad.
14. Comenzar nuevamente.

Teoría de la planificación para la calidad de Joseph Juran

Joseph Juran, fue un abogado, ingeniero y asesor rumano, su enfoque es más conocido comúnmente como “la Trilogía de la Calidad” que tiene tres etapas: la planificación, el control y la mejora de la calidad. Ha publicado once libros, entre los más conocidos son: “Manual de control de calidad de Juran”, “Juran y la planificación para la calidad” y “Juran y el liderazgo para la calidad”. Sus ideas pertenecen a la planificación de la calidad alejada de la organización del producto.

La calidad consigue formar una sucesión de pasos conocido como el “mapa de planeación de la calidad” (Vargas & Aldana, 2011). En él se utilizan los siguientes aspectos:

1. Identificar quien es el consumidor.
2. Establecer cuál es la necesidad del cliente.
3. Traducir la necesidad del cliente al lenguaje de la organización.
4. Optimizar las características del producto para que respondan a la necesidad del cliente.
5. Elaborar una serie de pasos capaz de crear un producto con las descripciones que necesiten los clientes.
6. Trasladar el proceso a la ejecución.

El control de la calidad: Juran elaboro las siguientes etapas:

1. Implantar un sistema de retroalimentación en cada nivel y para todas las etapas.
2. Verificar que los trabajadores tengan un control sobre sus labores.
3. Implantar los objetivos de calidad teniendo una unidad de cálculo para dichos objetivos.
4. Suministrar a los sistemas operativos para que puedan encajar el procedimiento de conformidad y los objetivos.
5. Trasladar las responsabilidades de control.
6. Calcular la conformidad del producto y el desempeño del proceso por medio de un análisis estadístico.
7. Ejecutar varias medidas de corrección para reponer los objetivos de la calidad con el estado de conformidad.

La mejora de la calidad, se encuentra basada en los siguientes conceptos como:

1. Realizar completamente las mejoras en todos los proyectos.
2. Definir un consejo de la calidad.
3. Establecer el proceso para seleccionar los proyectos.
4. Asignar un equipo que tenga entre seis a ocho miembros para cada proyecto con el compromiso de cumplir dicho proyecto.
5. Entregar premios y reconocer a los equipos que hayan ganado.
6. Ampliar el volumen del parámetro de calidad en la valoración de desempeño en cada nivel de la organización.
7. Participación de los altos cargos en la inspección del desarrollo de las mejoras de calidad.
8. Facilitar una capacitación ardua al equipo administrativo en el proceso de mejora de la calidad.

D. Definición de servicios

Según Lovelock & Wirtz (2009) “Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables” (p. 15).

Resumiendo, el servicio es una actividad económica que involucra realizar trabajos que se basan en términos de tiempo y que se logran consiguiendo valor a cambio de esfuerzo o dinero sin que salga involucrado el traspaso de la propiedad. Asimismo se incluye tres elementos que van con el servicio que son: las acciones, las ejecuciones y los procesos.

Según Betancourt & Mayo (2010) afirman que el termino servicio procede del latín servitum y lo definen como la acción y el efecto de servir. Asimismo se puede dar a conocer a la prestación que hacen las personas para satisfacer las necesidades de la comunidad y que no necesariamente consiste en la producción de productos.

E. Características de servicios

Las características de los servicios, radica en que éstos no se pueden sentir, oír, ver, oler ni probar antes de ejecutar la adquisición.

Para Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) detallan que el servicio posee las siguientes descripciones:

- a) **Intangibilidad:** Se refiere a que los servicios no se pueden ver, al contrario de los productos, no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores generalmente no tienen nada tangible que colocar en sus bolsas de compra al adquirir servicios. Cosas materiales como las tarjetas de crédito o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismo.
- b) **Heterogeneidad:** Cada servicio es diferente porque se trata de una acción llevada normalmente por las personas, los servicios son complicados de analizar. Si realizar un servicio exige relación y prestación, es normal deducir que cada prestación sea diferente a otras lo que dificulta la estandarización y el control de calidad en cada realización del servicio.
- c) **Inseparabilidad:** Los servicios normalmente se consumen mientras son ejecutados, con o sin los clientes se encuentren implicados en el proceso. Por ejemplo la atención en un restaurante puede ser estropeado por la mala calidad de la comida o por mozos malhumorados, y una transacción en una

entidad financiera se puede echar a perder por un personal que no sabe ejecutar bien su labor o ya sea porque hay una larga cola de espera.

F. Calidad de servicios

Según Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) la calidad de servicio está basado en el ejemplo de la discrepancia y la definieron como el resultado dado entre la percepción por el servicio que se recibió contra la expectativa del cliente. Para lograr sostener esta afirmación, se tuvo que desarrollar un modelo conceptual que detalle las causas de las deficiencias en el servicio, al cual se le nombro como el Modelo del Análisis de las Deficiencias o de los GAPS que se puede observar en la figura 5.

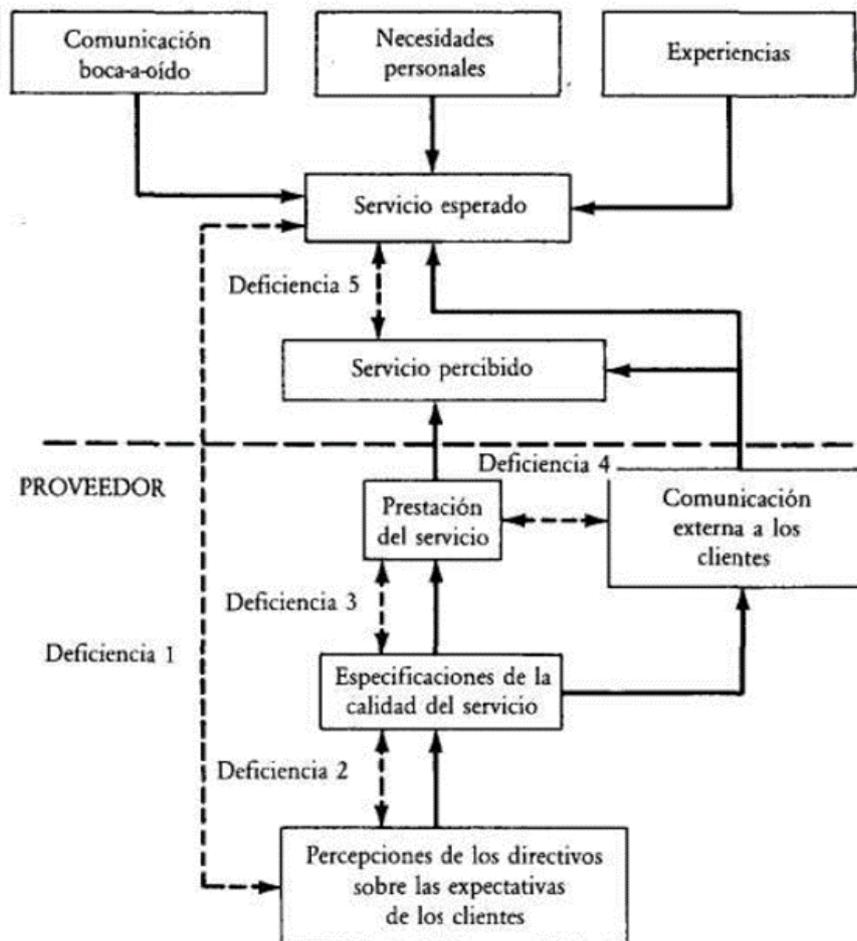


Figura 5. Modelo conceptual de la calidad del servicio
 Fuente: (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, *Calidad total en la gestion de servicios*, 1993, pág. 52)

G. Dimensiones de la calidad de servicio

Para Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) han identificado cinco dimensiones que se utilizan en la calidad de servicio.

- a. **Elementos tangibles:** son las partes tangibles del servicio como las instalaciones, los equipos, los materiales y los sistemas de comunicación de la organización. En otras palabras, se refiere a las partes física en la ejecución del servicio.
- b. **Fiabilidad:** Es la habilidad de prestar servicios de forma precisa en el tiempo prometido y de manera cuidadosa.
- c. **Capacidad de respuesta:** es la capacidad de resolver rápidamente los problemas, responder a los reclamos y tener la capacidad de atender a los clientes de un modo rápido.
- d. **Seguridad:** son las habilidades necesarias para atender a los clientes y lograr ganar su confianza y credibilidad. Por ejemplo la transparencia en las transacciones financiera que ejecutan los clientes.
- e. **Empatía:** Es la atención individual que vela por satisfacer las necesidades de los clientes.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Estrés: Melgosa (2006), el estrés son reacciones psicológicas y fisiológicas que percibe el organismo cuando es sometida a fuertes demandas.

Estrés laboral: Duran (2010) el estrés Laboral es una inestabilidad percibida que se da entre la capacidad de control, las demandas laborales, las aspiraciones personales, la realidad de las condiciones laborales que se generan y la reacción individual con la percepción del estresor laboral.

Calidad: Es el grado de perfección que una organización logra conseguir para que las necesidades de sus clientes sean satisfechas. Representa de igual modo, el medio en que se consigue la calidad. Descripción que se asigna a aquellas formas que simbolizan la efectividad, la eficacia y la excelencia Zeithaml & Bitner (2002).

Servicios: Es una sucesión de acciones que se encuentra esencialmente en un modo intangible, que regularmente pero no obligatoriamente, tiene interacciones entre los trabajadores de la empresa y los consumidores que desean satisfacer sus necesidades Grönroos (1994).

Calidad de servicio: Es contar con todos los requisitos que exigen los consumidores sin tener el más mínimo de defectos y errores. Es un componente esencial de la percepción del consumidor Zeithaml & Bitner (2002).

Empatía: es la capacidad de ofrecer al cliente una atención individual y cortes.

Fiabilidad: Es la habilidad para efectuar el servicio ofrecido con formalidad y exactitud.

Seguridad: Es la amabilidad, capacidad y conocimiento de los trabajadores para dar confianza y seguridad.

Capacidad de respuestas: Es la destreza que se perfecciona mediante la educación formativa, enfocándose primordialmente en el escuchar y hablar hacia las personas.

Elementos tangibles: Es la forma que tienen las instalaciones físicas, los equipos, los instrumentos de información y el personal. Todos aquellos son reproducciones físicas o de imágenes sobre el servicio que usan generalmente los consumidores para medir la calidad de servicio Zeithman & Bitner (2002).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Los estresores del ambiente físico se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.
2. Los estresores de la tarea se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.
3. Los estresores de la organización se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 1
Variable 1

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Estrés laboral	Del Hoyo (2005), define “El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficiente para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6).	Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> - La iluminación - El ruido - La temperatura - El trabajo en ambientes contaminados 	Cuestionario
		Estresores de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Carga mental de trabajo - Control sobre la tarea - Conflicto y ambigüedad de rol 	Cuestionario
		Estresores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - La jornada de trabajo - Las relaciones interpersonales - Promoción o desarrollo de la carrera profesional 	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2
Variable 2

variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithami y Berry (1993), La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio.	Elementos tangibles	- Infraestructura - Estado de los equipos	Cuestionario
		Fiabilidad	- Apariencia del personal - confiabilidad - Cumplimiento	Cuestionario
		Capacidad de respuestas	- Formalidad - Rapidez en el servicio	Cuestionario
		Seguridad	- Voluntad de servicio - Confianza - Personal calificado e informado	Cuestionario
		Empatía	- Atención personalizada - Horarios flexibles	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizará será el método científico, ya que ayuda a demostrar las hipótesis planteadas.

Eli De Gortari (1981) describe al método científico como una contemplación de las actividades que los investigadores realizan, teniendo toda su atención en el proceso de adquirir el conocimiento.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación pertenece a una investigación básica porque se utilizaron conocimientos de las ciencias administrativas con la finalidad de estudiarla en la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora de la calidad de servicios mediante un modelo.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo – correlacional porque describe a las variables en estudio y posteriormente se busca determinar un grado de relación que pueda existir entre ambas variables.

La investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández , Fernández , & Batista , 2014, p. 98).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para contrastar la hipótesis se utilizó el diseño descriptivo – correlacional simple la cual se grafica de la siguiente manera:

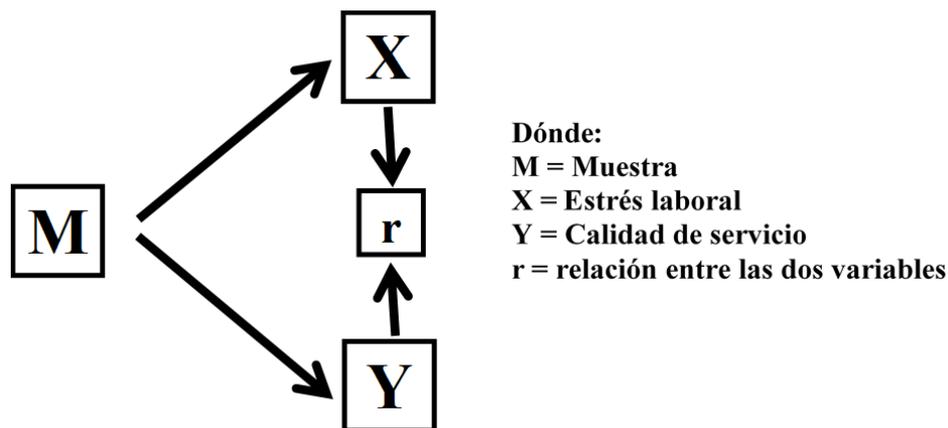


Figura 6. Diseño descriptivo correlacional simple del proyecto de investigación
 Fuente: Elaboración propia

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Hernández, Fernández & Batista (2014) definen “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población para la investigación está constituida por 85 colaboradores administrativos del Hospital "Daniel Alcides Carrión" Huancayo.

3.5.2. Muestra

Hernández, Fernández & Batista (2014) definen “la muestra es el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175).

La muestra está conformada por 70 colaboradores administrativos del Hospital "Daniel Alcides Carrión" Huancayo.

Formula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

N= Tamaño de la población

Z=parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

E= error de estimación máximo aceptado

P= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

Q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

n=Tamaño de la muestra

Resultado:

$$n = \frac{1.96^2 \times 85 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + (85 - 1) \times 0.05^2}$$

N = 85

Z = 1.96

E = 0.05

P = 0.5

Q = 0.5

n = 69.75 = 70

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta que apoyó en la recolección de datos.

Para Hernández, Fernández & Batista (2014) la encuesta “son consideradas por diversos autores como un diseño o método” (pág. 159).

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento que se manejó en la presente investigación es el cuestionario que se usó para el personal administrativo del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, el mismo que contiene 30 ítems. Para el variable estrés laboral se consideró 18 ítems y para la variable calidad de servicio se consideró 12 ítems. Para analizar el cuadro de respuestas se consideró el método valorativo de tipo Likert.

Para Hernández, Fernández & Batista (2014) define el cuestionario como “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se procesaron los datos utilizando los software Microsoft office Excel y SPSS versión 25, donde se elaboraron las tablas estadísticas utilizando el tipo de gráfico de barras según corresponda para ilustrar los resultados.

CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACION

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Fiabilidad de los resultados

Para constatar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos se realizó la prueba de confiabilidad utilizando la técnica de Alfa de Cronbach, para ello se utilizó el programa de SPSS versión 25 obteniendo la siguiente tabla:

Tabla 1
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,844	,851	30

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el alfa de Cronbach que fue de 0,844 indicando que el instrumento de recolección de datos tiene una alta fiabilidad garantizando que el instrumento es fiable.

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Las técnicas de procesamientos de datos se realizaron a través de las técnicas estadísticas, utilizando los programas Excel y SPSS versión 25. Los resultados estadísticos se presentaron en tablas de frecuencias y en gráficos de barras cada uno con sus respectivas interpretaciones, también la media estadística, la moda y la desviación estándar.

Las tablas de frecuencias fueron procesadas por variables con la escala de valoración tipo baremo y por dimensiones con la escala de valoración tipo Likert. Para el contraste de hipótesis general y específica se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS

De acuerdo a la investigación realizada y la aplicación del instrumento de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales me ayudaron a

evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

Análisis de Variable 1 – Estrés laboral

Tabla 2
Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	31,4	31,4
	Medio	26	37,1	68,6
	Alto	22	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

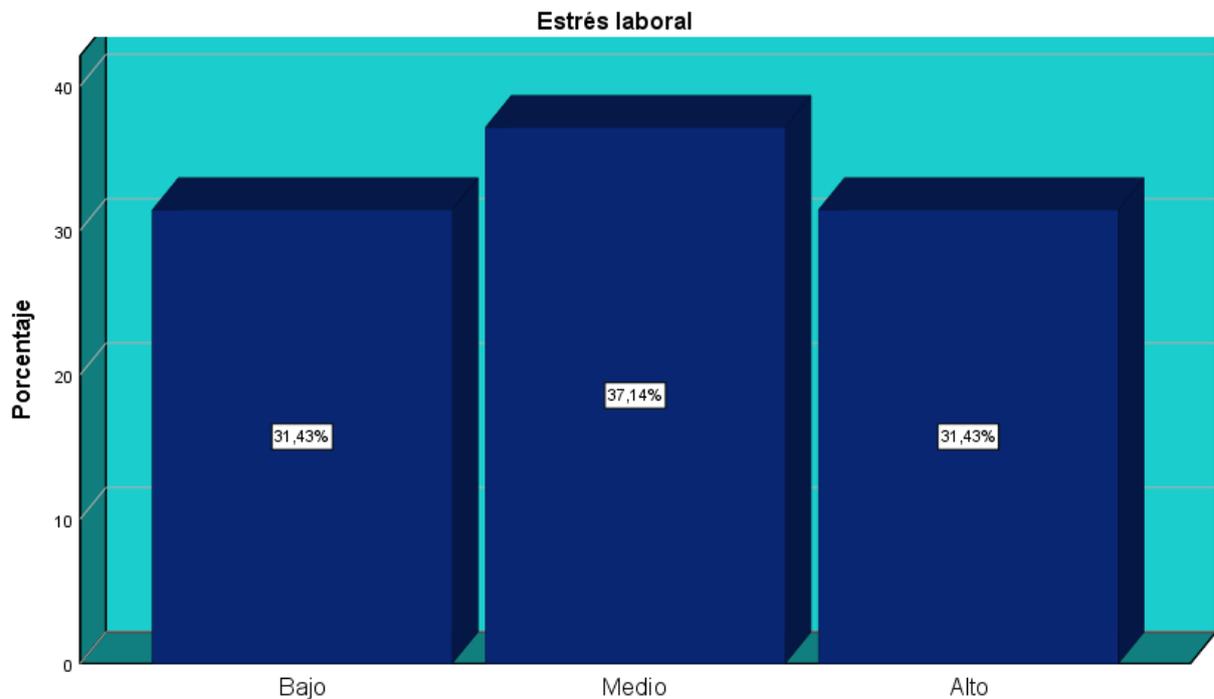


Gráfico 1. Estrés laboral
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 1, del total de 70 encuestados el 37,14% que equivale a 26 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés medio, el 31,43% que equivale a 22 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés alto, mientras que el 31,43% que

equivale a 22 encuestados afirmaron que posee un nivel de estrés bajo. En conclusión la mayoría de los encuestados padecen de estrés en un nivel medio.

Tabla 3
Dimensión 1. Estresores del ambiente físico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	11,4	11,4
	Medio	30	42,9	54,3
	Alto	32	45,7	100,0
	Total	70	100,0	

Fuente: Elaboración propia

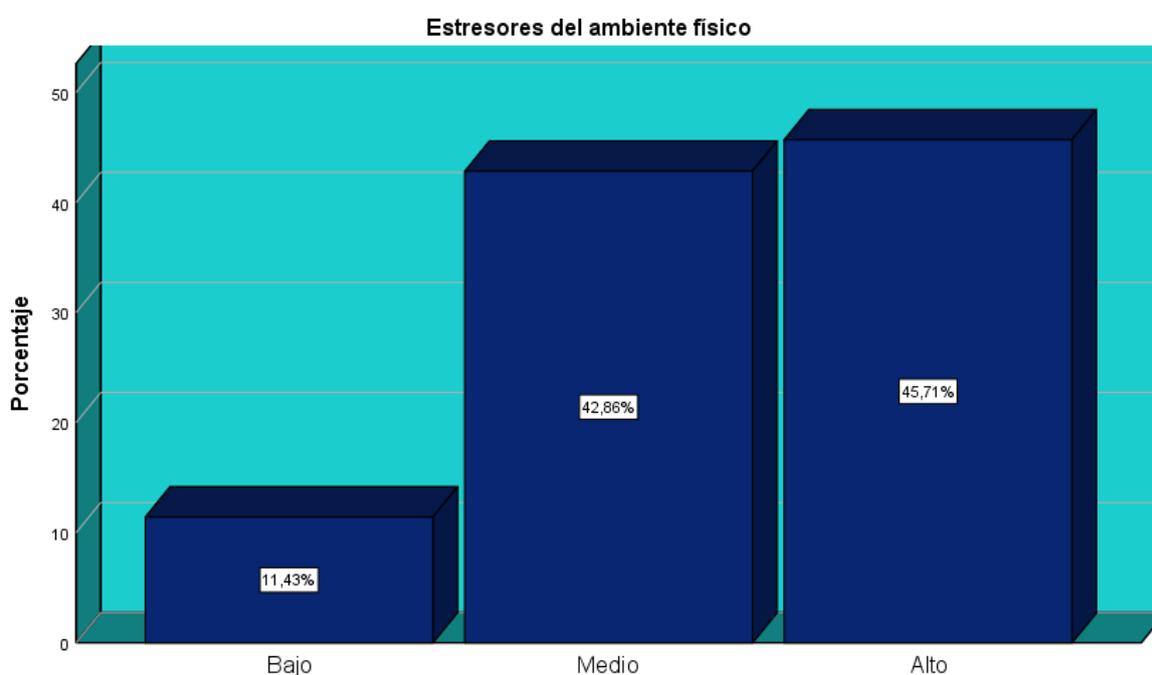


Gráfico 2. Estresores del ambiente físico.
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 2, del total de 70 encuestados el 45,71% que equivale a 32 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés alto; el 42,86% que equivale a 30 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés medio; asimismo el 11,43% que equivale a 8 encuestados que poseen un nivel de estrés bajo.

Tabla 4
Dimensión 2. Estresores de la tarea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	21,4	21,4
	Medio	42	60,0	81,4
	Alto	13	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

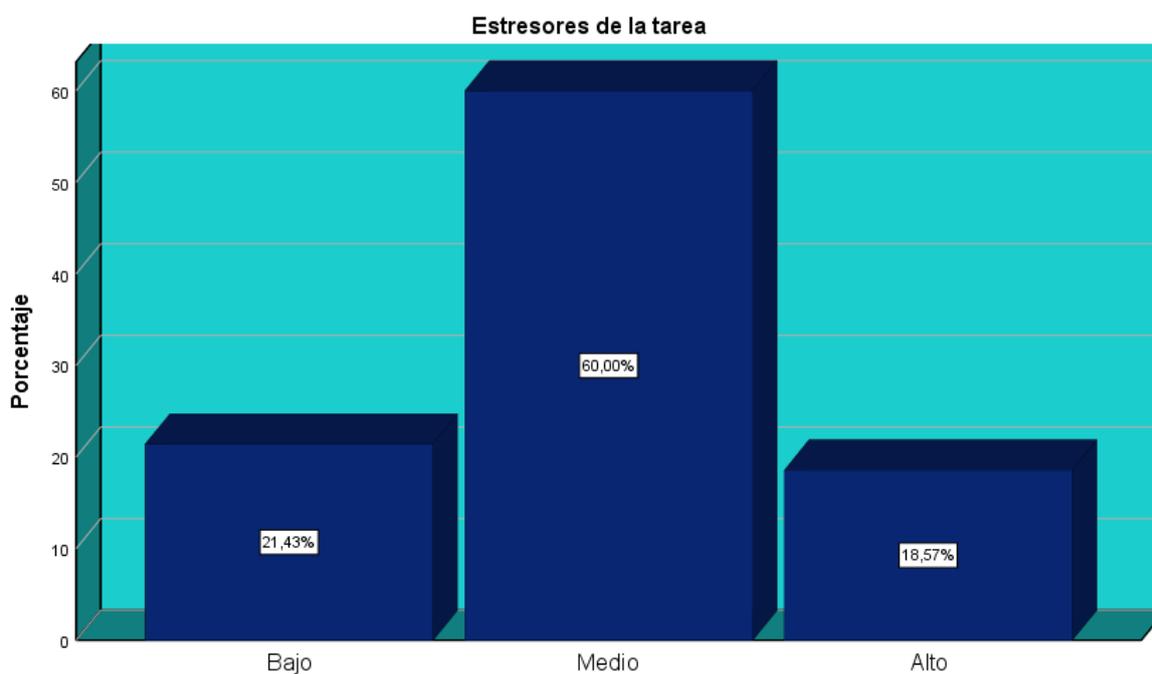


Gráfico 3. Estresores de la tarea.
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 3: Del total de 70 encuestados, 42 que representan al 60% del total de encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés medio; frente a ellos 13 que representan el 18,6% del total de encuestados afirmaron que tienen un nivel de estrés alto; y el 21,43% que equivale a 15 encuestados afirmaron tener un nivel bajo de estrés.

Tabla 5
Dimensión 3. Estresores de la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	15,7	15,7
	Medio	22	31,4	47,1
	Alto	37	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

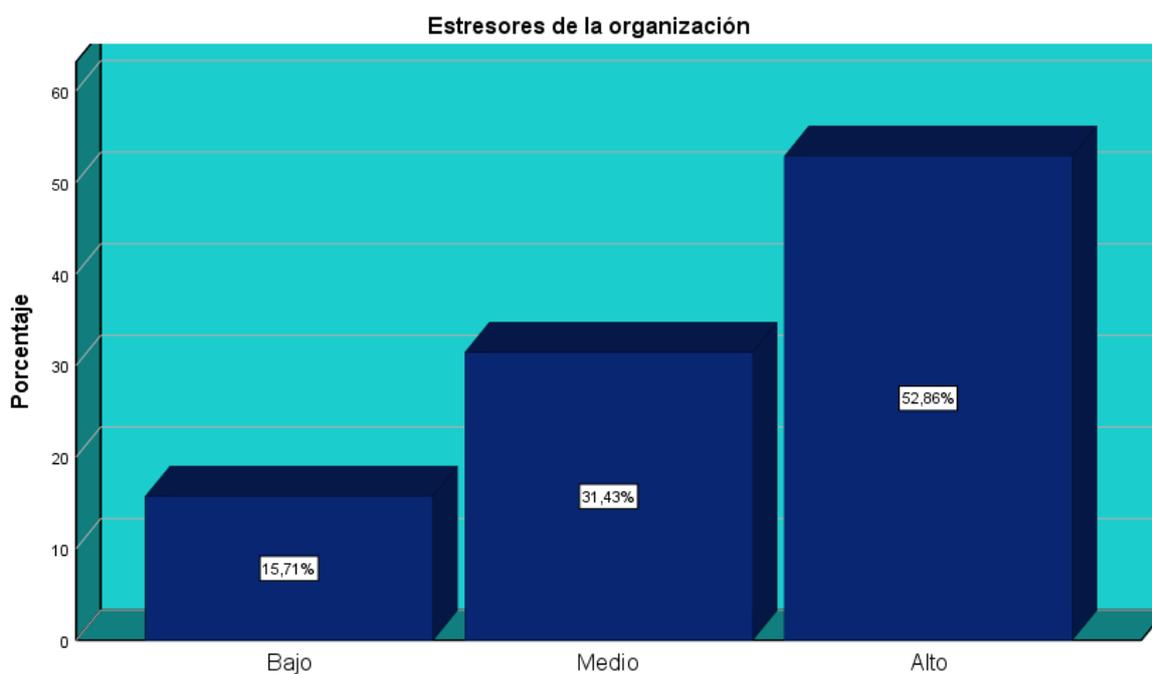


Gráfico 4. Estresores de la organización.
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 4: Del total de 70 encuestados, el 52,86% que equivale a 37 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés alto, el 31,43% que equivale a 22 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés medio; el 15,7% que equivale a 11 encuestados afirmaron que poseen un nivel de estrés bajo.

Análisis de Variable 2 – Calidad de servicios

Tabla 6
Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	4,3	4,3	4,3
	Medio	35	50,0	50,0	54,3
	Alto	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

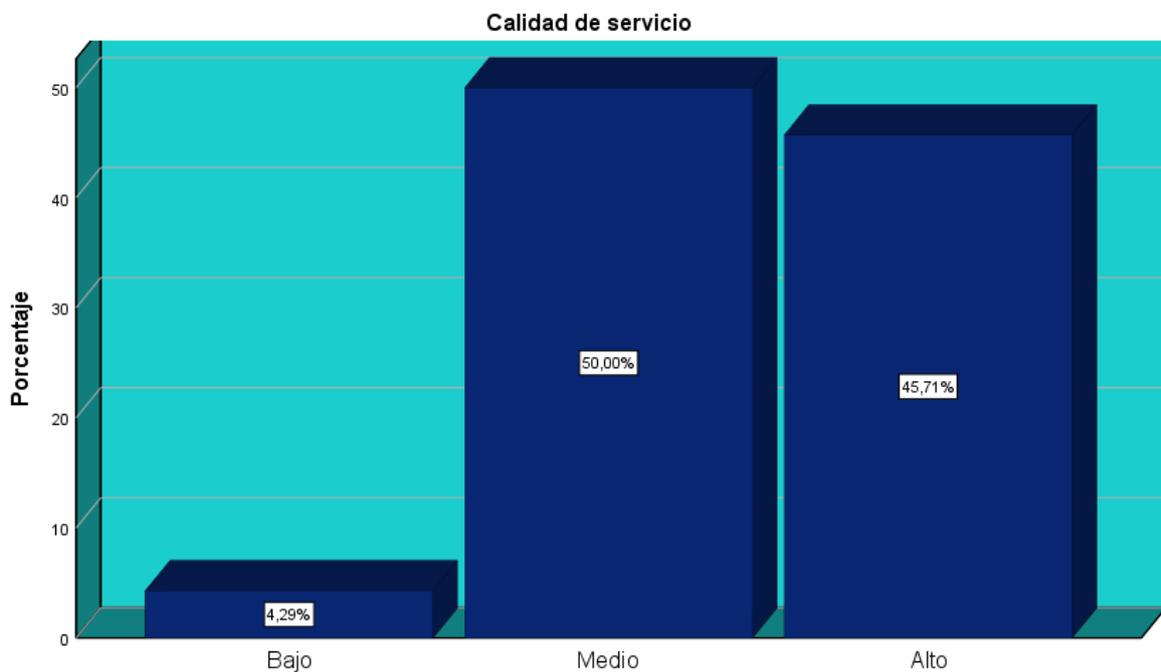


Gráfico 5. Calidad de servicio
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 5, Del total de 70 encuestados, el 50% de los encuestados consideran que la calidad de servicio que brindan es de nivel medio, el 45,71% consideran que la calidad de servicio que brindan es de nivel alto y el 4,29 consideran que la calidad de servicio que brindan es de nivel bajo. En conclusión la mayoría del personal brinda un buen nivel de calidad de servicio.

Tabla 7
Dimensión 1. Elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	8,6	8,6
	Medio	25	35,7	44,3
	Alto	39	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

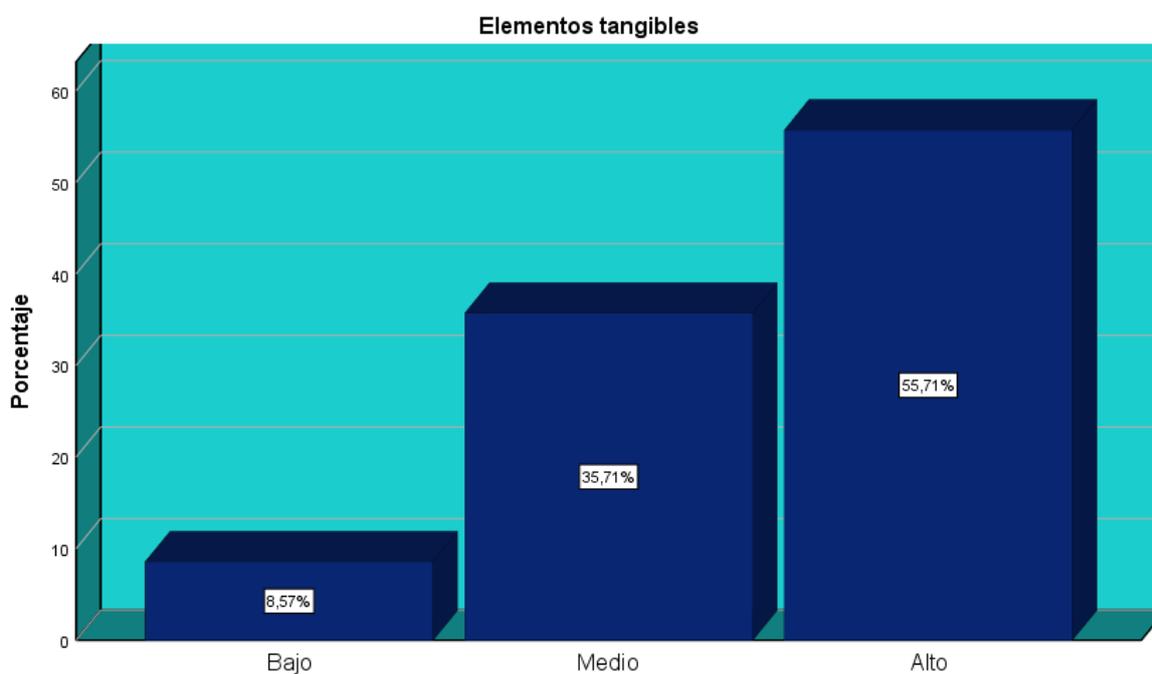


Gráfico 6. Elementos tangibles.
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 6: Del total de 70 encuestados, el 55,71% que equivale a 39 encuestados consideran que los elementos físicos son de alta calidad., el 35,71% que equivale a 25 encuestados consideran que los elementos físicos son de calidad media y el 8,57% que equivale a 6 encuestados consideran que los elementos físicos son de baja calidad. En conclusión a la mayoría del personal administrativo le agradan las instalaciones de su centro laboral.

Tabla 8
Dimensión 2. Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	15,7	15,7
	Medio	43	61,4	77,1
	Alto	16	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

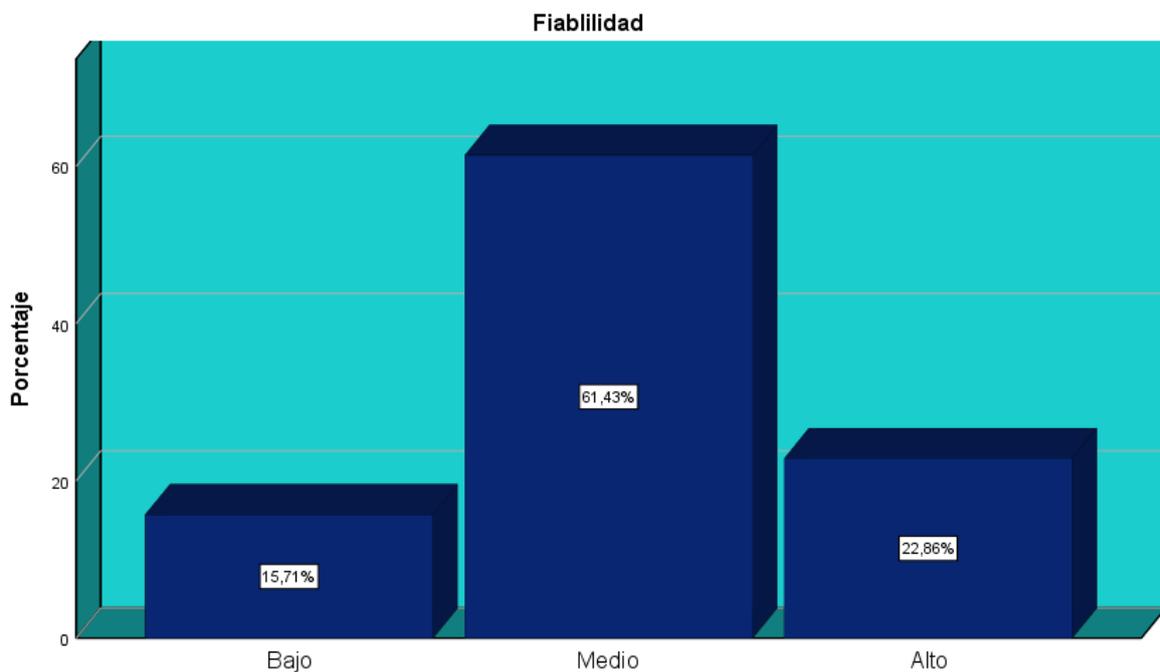


Gráfico 7. Fiabilidad.
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 7: Del total de 70 encuestados, el 61,43% que equivale a 43 consideran que hay una fiabilidad media en realizar su trabajo, el 22,86% que equivale a 16 consideran que hay una fiabilidad alta en realizar su trabajo y el 15,71% que equivale a 11 encuestados consideran que hay una fiabilidad baja en realizar su trabajo.

Tabla 9
Dimensión 3. Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	22,9	22,9
	Medio	33	47,1	70,0
	Alto	21	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

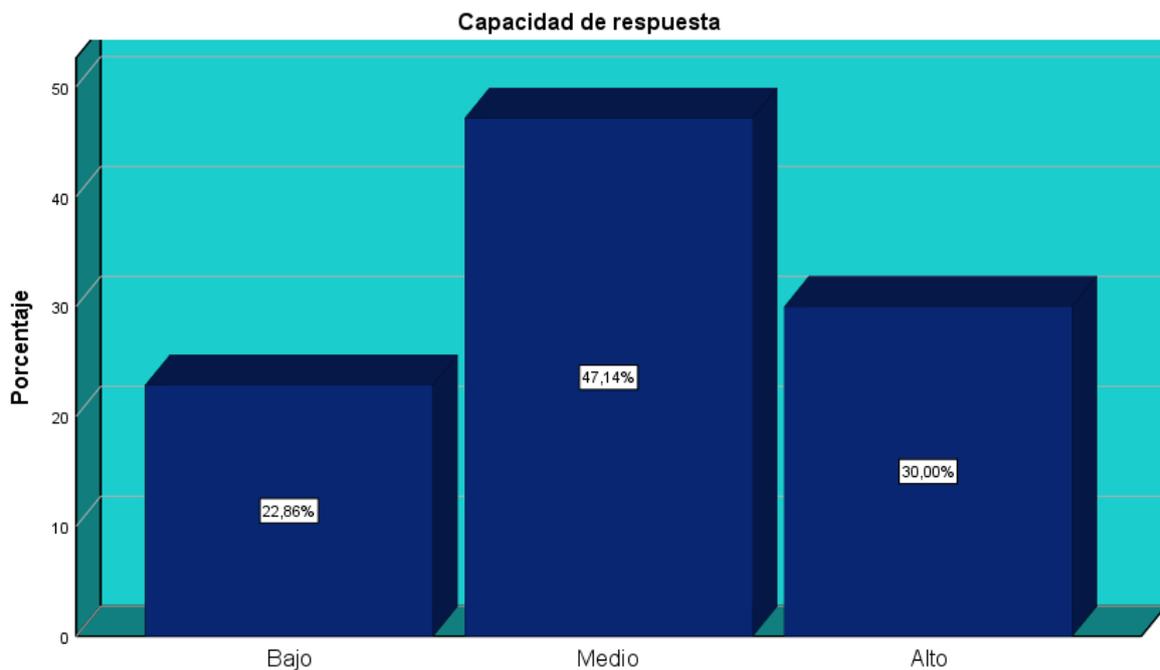


Gráfico 8. Capacidad de respuesta
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 8: Del total de 70 encuestados, el 47,14% que equivale a 33 encuestados consideran que la capacidad de respuestas es de nivel medio, el 30% que equivale a 21 encuestados consideran que la capacidad de respuestas es de nivel alta y el 22,86% que equivale a 16 encuestados consideran que la capacidad de respuestas es de bajo nivel.

Tabla 10
Dimensión 4. Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	20,0	20,0
	medio	31	44,3	64,3
	Alto	25	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

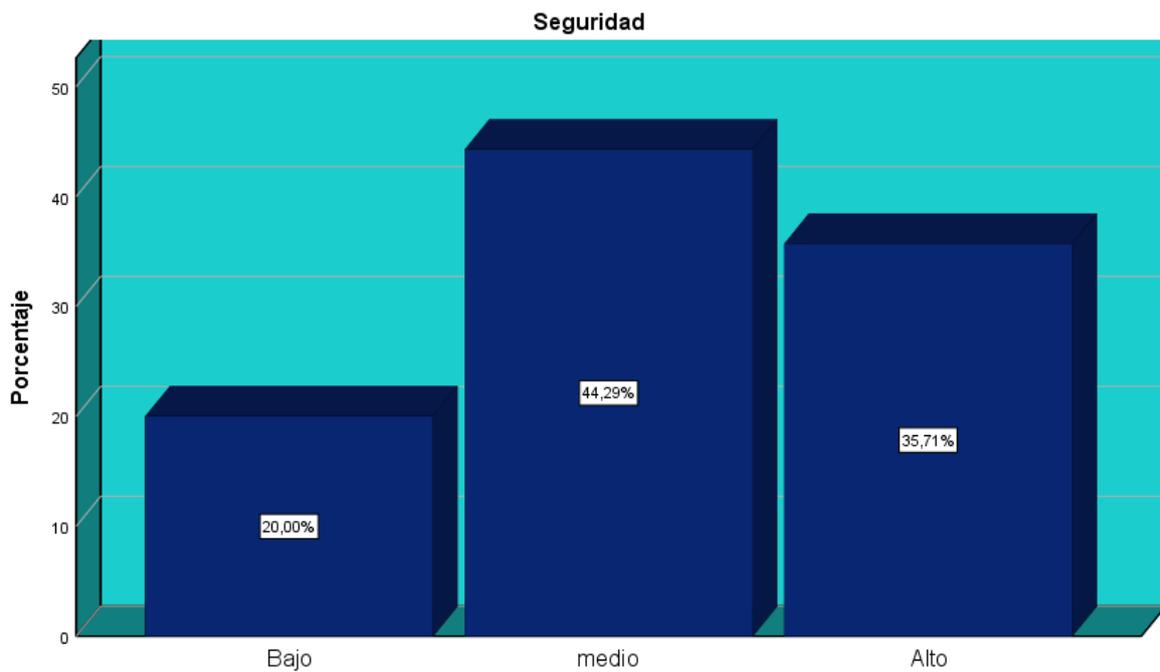


Gráfico 9. Seguridad.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 9: Del total de 70 encuestados, el 44,29% que equivale a 31 encuestados consideran que la seguridad en el trabajo es de nivel medio, el 35,71% que equivale a 25 encuestados consideran que la seguridad en el trabajo es de alto nivel y el 20% que equivale a 14 encuestados consideran que la seguridad en el trabajo es de bajo nivel.

Tabla 11
Dimensión 5. Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	11,4	11,4
	Medio	25	35,7	47,1
	Alto	37	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

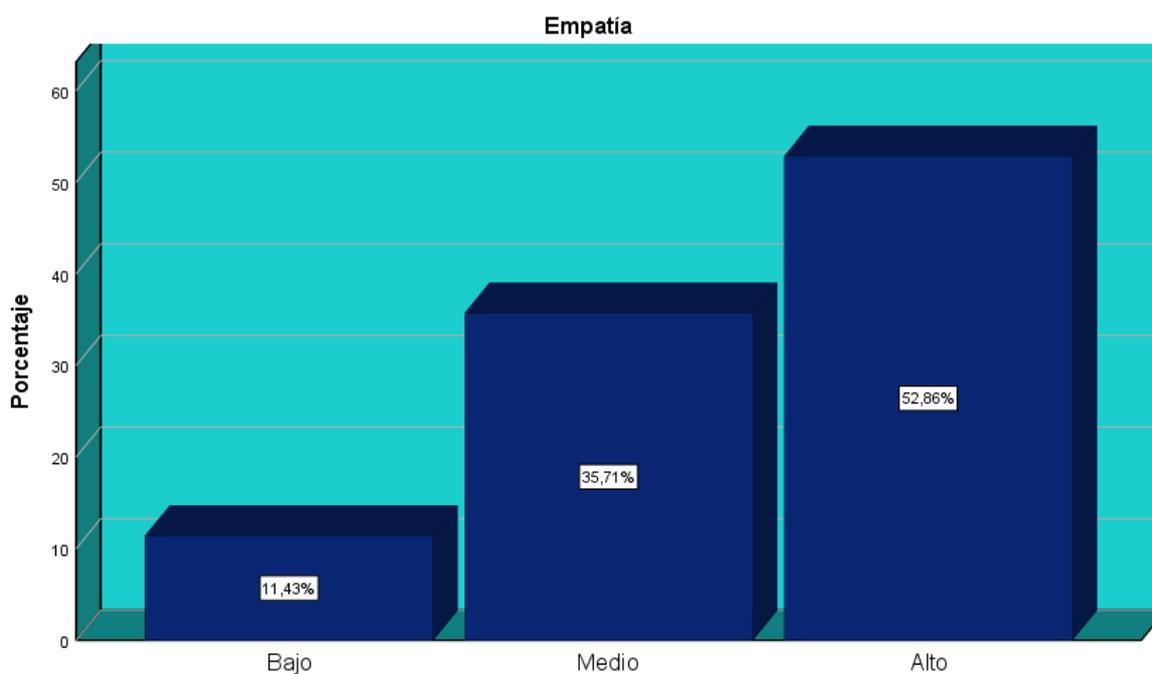


Gráfico 10. Empatía.

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico 10: Del total de 70 encuestados, el 52,86% que equivale a 37 encuestados consideran que la empatía en trabajo es muy alto, el 35,71% que equivale a 25 encuestados consideran que la empatía en trabajo es de nivel medio y el 11,43% que equivale a 8 encuestados consideran que la empatía en trabajo es muy bajo.

PROCESO DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Contraste de la hipótesis general

La investigación se enfoca a establecer la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo – 2018.

En el presente proyecto de tesis para determinar la correlación entre ambas variables se utilizó la correlación de Rho de Spearman por ser la más adecuada para datos cualitativos de nivel ordinal no paramétricos, medidos en función de una escala de tipo Likert, posteriormente se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: No existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrion, Huancayo – 2018.

H₀: $\rho_s = 0$ (no existe correlación)

H₁: Existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrion, Huancayo – 2018.

H₁: $\rho_s \neq 0$ (existe correlación)

2. Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si coexisten igualdades entre los rangos de los valores de las variables examinadas, en la investigación como hay igualdades en los valores finales de las variables, estos dan origen a rangos igualados, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde

- x es la variable estrés laboral
- y es la variable calidad de servicio.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado

- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

Para la investigación se utilizó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más recomendado.

Para establecer el valor crítico se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos $r_{s,\alpha}$ debido a que el tamaño de la muestra es mayor que treinta ($n > 30$) se obtuvo el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{70-1}} = \pm 0,24$$

A partir de este resultado se determinó las zonas de rechazo y no rechazo del H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

Gráficamente tenemos:

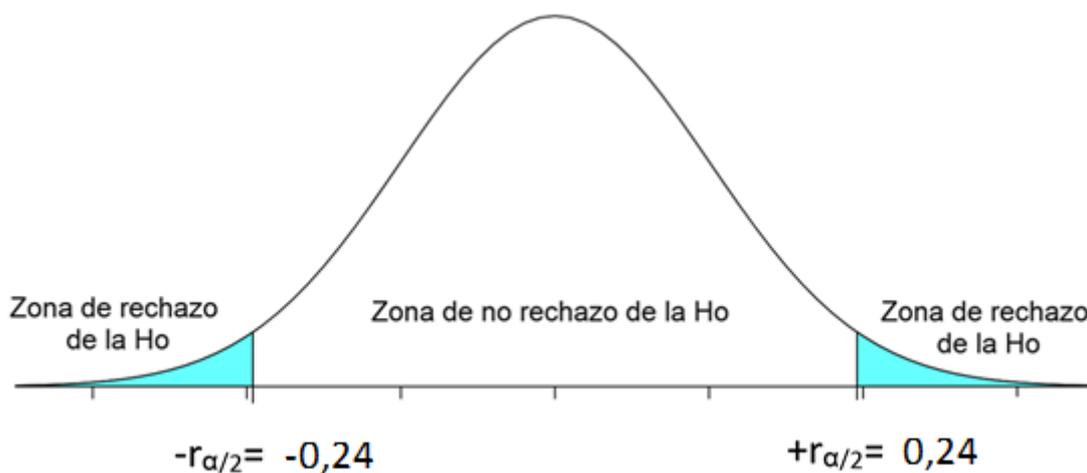


Figure 7. Zona de rechazo y no rechazo de la hipótesis nula.
Fuente: Elaboración propia

4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es el coeficiente de Rho de Spearman, se calculó utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 12
Correlación entre el estrés laboral y la calidad de servicio

			Estrés laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,599$.

Para los resultados de correlación se tomó como referencia el siguiente cuadro de equivalencia de Hernández, Fernández & Batista (2014).

Cuadro 3
Coeficiente de correlación de la Hipótesis general

-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	Correlación negativa fuerte.
-0,50	Correlación negativa media.
-0,25	Correlación negativa débil.
-0,10	Correlación negativa muy débil.
-0,00	No existe correlación alguna.
+0,10	Correlación positiva muy débil.
+0,25	Correlación positiva débil.
+0,50	Correlación positiva media.
+0,75	Correlación positiva fuerte.
+0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación, 2014, pág. 305).

El rho de Spearman es de 0,599, entonces existe una correlación positiva como observa en el cuadro 3.

5. Decidir si la Hipótesis nula (Ho) se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, consiguiendo:

$$r_{s,o} = 0,599 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow \text{Se rechaza la hipótesis nula general.}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis nula (Ho):

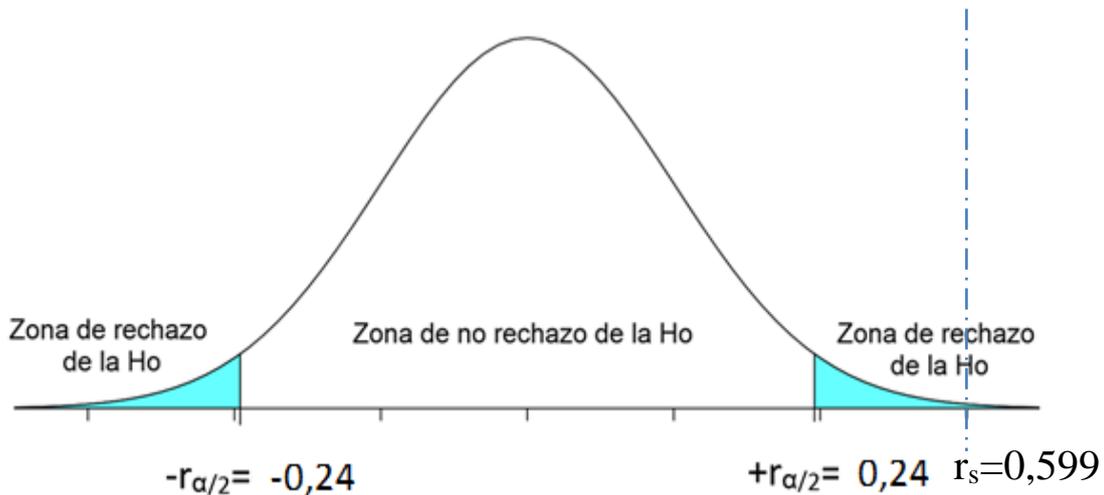


Gráfico 11. Decisión de la hipótesis nula general.
Fuente: Elaboración propia

6. Conclusión

Por lo tanto, existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

Contraste de hipótesis específica 1

1. Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

$H_0: \rho_s = 0$ (no existe correlación)

H₁: Existe una correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

H₁: $\rho_s \neq 0$ (existe correlación)

2. Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si coexisten igualdades entre los rangos de los valores de las variables examinadas, en la investigación como hay igualdades en los valores finales de las variables, estos dan origen a rangos igualados, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde

- x es la variable estrés laboral
- y es la variable calidad de servicio.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

Para la investigación se utilizó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más recomendado.

Para establecer el valor crítico se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos $r_{s,\alpha}$ debido a que el tamaño de la muestra es mayor que treinta ($n > 30$) se obtuvo el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{70-1}} = \pm 0,24$$

A partir de este resultado se determinó las zonas de rechazo y no rechazo del H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es el coeficiente de Rho de Spearman, se calculó utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 13
Correlación entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio

			Estresores del ambiente físico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estresores del ambiente físico	Coefficiente de correlación	1,000	,312**
		Sig. (bilateral)	.	,009
	Calidad de servicio	N	70	70
		Coefficiente de correlación	,312**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,312$.

Para los resultados de correlación se tomó como referencia el siguiente cuadro de equivalencia de Hernández, Fernández & Batista (2014).

Cuadro 4
Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 1

-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	Correlación negativa fuerte.
-0,50	Correlación negativa media.
-0,25	Correlación negativa débil.
-0,10	Correlación negativa muy débil.
-0,00	No existe correlación alguna.
+0,10	Correlación positiva muy débil.
+0,25	Correlación positiva débil.
+0,50	Correlación positiva media.
+0,75	Correlación positiva fuerte.
+0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación, 2014, pág. 305).

El rho de Spearman es de 0,312, entonces es considerado como correlación positiva débil como se observa en el cuadro 4.

5. Decidir si la Hipótesis nula (Ho) se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, consiguiendo:

$$r_{s,o} = 0,312 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow \text{Se rechaza la hipótesis nula general.}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la Hipótesis nula (Ho):

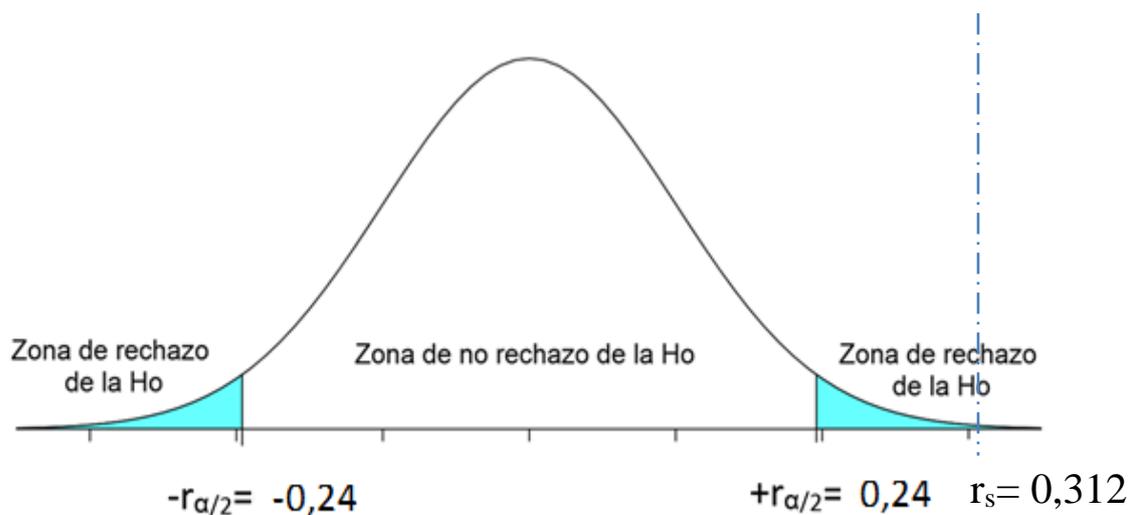


Gráfico 12. Decisión de la hipótesis nula específica 1.

Fuente: Elaboración propia

6. Conclusión

Por lo tanto, existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

Contraste de hipótesis específica 2

1. Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: No existe una correlación significativa entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

H₀: $\rho_s = 0$ (no existe correlación)

H₁: Existe una correlación significativa entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

H₁: $\rho_s \neq 0$ (existe correlación)

2. Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si coexisten igualdades entre los rangos de los valores de las variables examinadas, en la investigación como hay igualdades en los valores finales de las variables, estos dan origen a rangos igualados, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde

- x es la variable estrés laboral
- y es la variable calidad de servicio.

- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

Para la investigación se utilizó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más recomendado.

Para establecer el valor crítico se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos $r_{s,\alpha}$ debido a que el tamaño de la muestra es mayor que treinta ($n > 30$) se obtuvo el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{70-1}} = \pm 0,24$$

A partir de este resultado se determinó las zonas de rechazo y no rechazo del H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es el coeficiente de Rho de Spearman, se calculó utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 14
Correlación entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio

			Estresores de la tarea	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estresores de la tarea	Coefficiente de correlación	1,000	,314**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,314$.

Para los resultados de correlación se tomó como referencia el siguiente cuadro de equivalencia de Hernández, Fernández & Batista (2014).

Cuadro 5
Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 2

-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	Correlación negativa fuerte.
-0,50	Correlación negativa media.
-0,25	Correlación negativa débil.
-0,10	Correlación negativa muy débil.
-0,00	No existe correlación alguna.
+0,10	Correlación positiva muy débil.
+0,25	Correlación positiva débil.
+0,50	Correlación positiva media.
+0,75	Correlación positiva fuerte.
+0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación, 2014, pág. 305).

El rho de Spearman es de 0,314, entonces es considerado como correlación positiva débil como se observa en el cuadro

5. Decidir si la Hipótesis nula (H₀) se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, consiguiendo:

$r_{s,o} = 0,314 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow$ Se rechaza la hipótesis nula general.

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la Hipótesis nula (H_0):

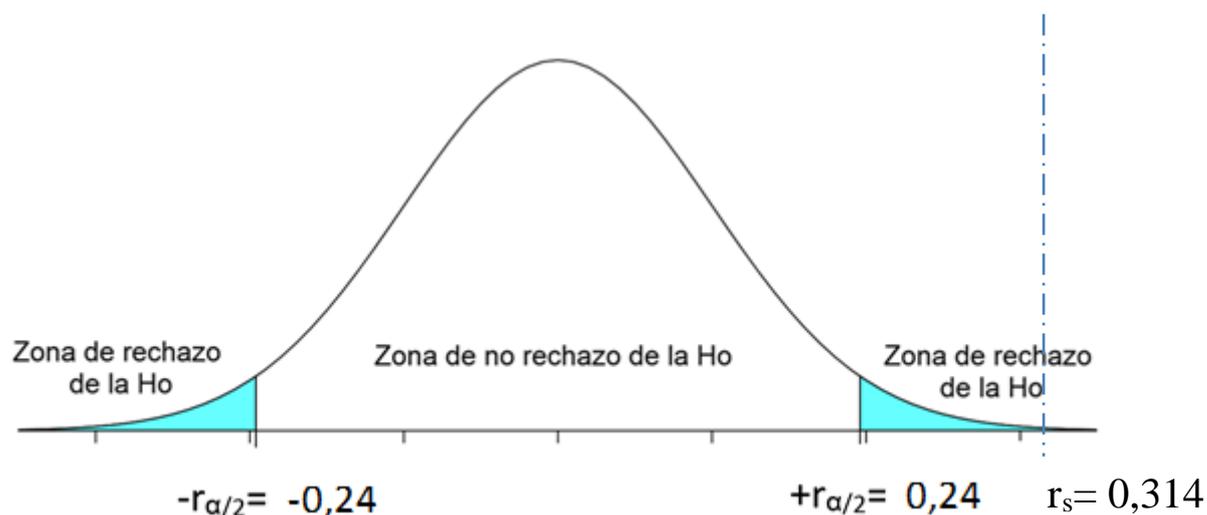


Gráfico 13. Decisión de la hipótesis nula específica 2.
Fuente: Elaboración propia

6. Conclusión

Por lo tanto, existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

Contraste de hipótesis específica 3

1. Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe una correlación significativa entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

$H_0: \rho_s = 0$ (no existe correlación)

H_1 : Existe una correlación significativa entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

$H_1: \rho_s \neq 0$ (existe correlación)

2. Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba depende si coexisten igualdades entre los rangos de los valores de las variables examinadas, en la investigación como hay igualdades en los valores finales de las variables, estos dan origen a rangos igualados, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados que se expresa como:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde

- x es la variable estrés laboral
- y es la variable calidad de servicio.
- n es el tamaño de la muestra
- $\sum x$: sumatoria de x
- $\sum x^2$: sumatoria de x al cuadrado
- $\sum y$: sumatoria de y
- $\sum y^2$: sumatoria de la y al cuadrado
- $\sum xy$: sumatoria de xy

3. Nivel de significancia, valor crítico y zona de rechazo

Para la investigación se utilizó un nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más recomendado.

Para establecer el valor crítico se procedió a utilizar la fórmula para valores críticos $r_{s,\alpha}$ debido a que el tamaño de la muestra es mayor que treinta ($n > 30$) se obtuvo el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{70-1}} = \pm 0,24$$

A partir de este resultado se determinó las zonas de rechazo y no rechazo del H_0 usando la siguiente regla de decisión:

- La hipótesis nula se rechaza si: $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$ ó $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La hipótesis nula no se rechaza si: $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

4. Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba es el coeficiente de Rho de Spearman, se calculó utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 15
Correlación entre los estresores de la organización y la calidad de servicio

			Estresores de la organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estresores de la organización	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	70	70
		Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s,o} = 0,522$.

Para los resultados de correlación se tomó como referencia el siguiente cuadro de equivalencia de Hernández, Fernández & Batista (2014).

Cuadro 6
Coeficiente de correlación de la Hipótesis específica 3

-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,75	Correlación negativa fuerte.
-0,50	Correlación negativa media.
-0,25	Correlación negativa débil.
-0,10	Correlación negativa muy débil.
-0,00	No existe correlación alguna.
+0,10	Correlación positiva muy débil.
+0,25	Correlación positiva débil.
+0,50	Correlación positiva media.
+0,75	Correlación positiva fuerte.
+0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+1,00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación, 2014, pág. 305).

El rho de Spearman es de 0,522, entonces es considerado como correlación positiva mediacomo se observa en el cuadro

5. Decidir si la Hipótesis nula (Ho) se rechaza o no se rechaza

Para la decisión se tomó en consideración la regla de decisión, consiguiendo:

$$r_{s,o} = 0,522 > r_{s,\alpha/2} = 0,23 \rightarrow \text{Se Rechaza la hipótesis nula general.}$$

Gráficamente se observa que el estadístico de prueba cae en la zona de no rechazo de la Hipótesis nula (Ho):

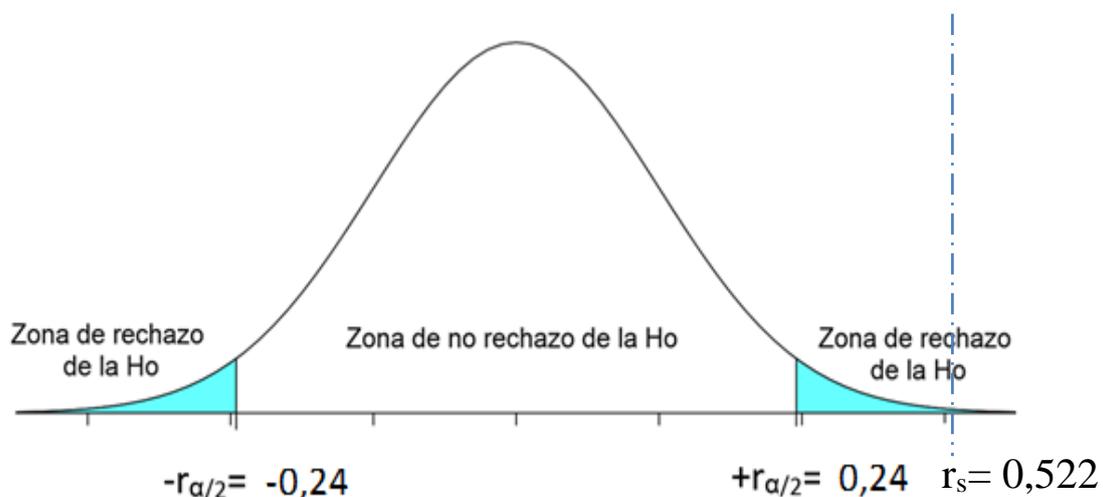


Gráfico 14. Decisión de la hipótesis nula específica 3.

Fuente: Elaboración propia

6. Conclusión

Por lo tanto, existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hernández, Fernández & Batista (2014) define “discusión involucra señalar que lecciones se aprendieron con el estudio y si los hallazgos confirman o no el conocimiento previo, además de proponer acciones” (p. 522).

Para la presente investigación se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, con el método de escala de Likert siendo uno de los métodos más conocidos para ayudar a medir las variables relacionadas a la investigación.

En la investigación se realizó los análisis estadísticos de carácter descriptivo y correlacional respecto al estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018

En relación a la hipótesis general:

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018, para ello se usó la prueba de correlación rho de Spearman para comprobar la hipótesis general planteada en base a dicho objetivo general.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un valor crítico de 0,24 y un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,599; el cual indica que con este resultado la hipótesis nula se rechaza. Con esto destacamos que existe una correlación significativa entre el

estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Este resultado concuerda con la investigación realizado por Chircca & Villanueva (2018), titulado “Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2016”, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, dicha investigación concluye que no existió una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo en el año 2016, por tanto el trabajo que se realizó en la Municipalidad fue de manera adecuada.

Al respecto Del Hoyo (2005), define que “el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficiente para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6).

En relación a la hipótesis específica 1:

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018., para ello se usó la prueba de correlación rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica planteada en base a dicho objetivo específico.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un valor crítico de 0,24 y un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,312; el cual indica que con este resultado la hipótesis nula se rechaza. Con esto destacamos que existe una correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Este resultado concuerda con la investigación realizada por Acosta, Lasso & Pullido (2015), titulada “Condiciones del entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas”, de la Universidad de Manizales. Manizales – Colombia. Dicha investigación concluye que las buenas condiciones del entorno físico no están relacionados con la presencia del estrés. Además se ha demostrado que la percepción que tiene el personal docente frente a las condiciones del entorno físico del trabajo es diferente al acuerdo del tipo de contrato. Al final se pudo observar que la población en objeto de estudio presentó niveles altos de estrés.

Al respecto el Observatorio de riesgos psicosociales (2011) define al medio ambiente físico de trabajo a todo lo que se encuentra en el medio físico en que los trabajadores realizan todas sus actividades y que puedan provocar efectos negativos tanto en su desempeño como en su salud.

En relación a la hipótesis específica 2:

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018., para ello se usó la prueba de correlación rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica planteada en base a dicho objetivo específico.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un valor crítico de 0,24 y un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,314; el cual indica que con este resultado la hipótesis nula se rechaza. Con esto destacamos que existe una correlación significativa entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Este resultado concuerda con la investigación realizada por Llapo (2015), titulada “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L., TRUJILLO- 2015*”, en la Universidad Nacional de Trujillo. Dicha investigación concluye que debido al estrés laboral los trabajadores fueron afectados en cumplir con las metas propuestas, por la mala relación entre los compañeros de trabajo y las sobrecargas laborales. Se descubrió que los orígenes del estrés laboral fue debido a los elevados niveles de responsabilidad, cantidad, ritmo laboral y las situaciones profesionales en el lugar de trabajo, debido a esto los resultados que se presentaron fue el incremento de reclamos de los clientes como de los mismos empleados, el deterioro de la imagen de la institución y la disminución del desempeño laboral.

Al respecto Robbins & Judge (2013) afirma “las demandas de la tarea se relacionan con el puesto de un individuo, e incluyen el diseño del puesto (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización), las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo” (p. 398).

En relación a la hipótesis específica 3:

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación la relación entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018, para ello se usó la prueba de correlación rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica planteada en base a dicho objetivo específico.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un valor crítico de 0,24 y un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,522; el cual indica que con este resultado la hipótesis nula se rechaza. Con esto destacamos que existe una correlación significativa entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.

Este resultado concuerda con la investigación realizada por Pelayza & Saavedra (2015), titulada “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015 ” en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Dicha investigación concluye que la relación entre el Estrés laboral y Satisfacción laboral, según la correlación de Spearman fue de 0.735, lo cual indica que existió una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no fue favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no fue favorable ni desfavorable y para un 25 % fue favorable; sabiendo esto los resultados motivó a que se tomen medidas necesarias con respecto al tema.

Al respecto Robbins & Judge (2013) afirma que “en una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables” (p. 398).

CONCLUSIONES

1. La investigación comprobó que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo; el cual se contempla que el valor crítico es de 0,24 y el coeficiente de rho de Spearman es de 0,599 con un nivel de significancia de 0,05; el cual indica $r_{s,o} = 0,599 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow$ que la hipótesis nula se rechaza. Esto significa que existe una correlación positiva media entre ambas variables.
2. La investigación comprobó que existe una correlación significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo; el cual se contempla que el valor crítico es de 0,24 y el coeficiente de rho de Spearman es de 0,312 con un nivel de significancia de 0,05; el cual indica $r_{s,o} = 0,312 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow$ que la hipótesis nula se rechaza. Esto significa que se tiene una correlación positiva débil entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio.
3. La investigación comprobó que existe una correlación significativa entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo; el cual se contempla que el valor crítico es de 0,24 y el coeficiente de rho de Spearman es de 0,314 con un nivel de significancia de 0,05; el cual indica $r_{s,o} = 0,314 > r_{s,\alpha/2} = 0,24 \rightarrow$ que la hipótesis nula se rechaza. Esto significa que se tiene una correlación positiva débil entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio.
4. La investigación comprobó que existe una correlación significativa entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo; el cual se contempla que el valor crítico es de 0,24

y el coeficiente de rho de Spearman es de 0,522 con un nivel de significancia de 0,05; el cual indica $r_{s,o} = 0,522 > r_{s,\alpha/2} = 0,23 \rightarrow$ que la hipótesis nula se rechaza. Esto significa que se tiene una correlación positiva media entre los estresores de la organización y la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

1. El Hospital Daniel Alcides Carrión debe organizar un taller que ayude aliviar el estrés en sus trabajadores, cuyo objetivo sea en brindar apoyo al personal administrativo para que pueda sobrellevar el estrés laboral y así pueda mejorar en la calidad de servicio que brinda en su área de trabajo.
2. Se debe generar una óptima descripción del trabajo que realiza el personal administrativo, en la que se define las funciones y responsabilidades de cada trabajador, de esta manera adecuar las condiciones ambientales, laborales y físicas de cada área de trabajo en que realizan dichas funciones para que puedan mejorar su rendimiento y puedan brindar un mejor servicio.
3. Cada personal administrativo debe determinar sus propios objetivos y prioridades elaborando un cronograma en que realizara sus propias actividades, en caso en que se encuentren con sobrecarga de trabajo deben hallar la manera en que sus actividades se distribuyan de una forma más adecuada posible para liberar la carga de trabajo proporcionado el tiempo suficiente para su propia realización.
4. Se debe ejecutar un plan de desarrollo del personal y/o de calidad de vida en el trabajo que incluya en todas las áreas administrativas, y que contemple temas como las condiciones laborales, las relaciones sociales y los factores ambientales para que puedan ser resueltas mejorando las situaciones en que conllevan mucho estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta Plaza, B. E., Lasso Quintero, M. I., & Pullido Fierro, D. P. (2015). *Condiciones del entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Barrezueta Solis, L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario de la Universidad de Guayaquil*. Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil.
- Betancourt Aguero, Y., & Mayo Alegre, J. C. (enero de 2010). *La evaluación de la calidad de servicio*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>
- Chiavenato, I. (2009). *Corpotamiento organizacional: Ladinámica del éxito en las organizaciones*. México: MC GRAW HILL .
- Chircca Perez, H. C., & Villanueva Hurtado, M. M. (2018). *Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Crosby, P. B. (1998). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. México: McGRAW-HILL.
- De Gortari, E. (1981). *El método de las ciencias: Nociones preliminares*. México: Editorial Grijalbo.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2005). *Estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones, I.N.S.H.T.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: DIAZ DE SANTOS.
- Duran, M. M. (2010). Bienestar psicológico el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 76.

- Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Editorial Club Universitario.
- García Alvear, J. I. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca, facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: DIAZ DE SANTOS.
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & DeFeo, J. A. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. México: McGraw-Hill.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones*. México: MCGRAW_HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW_HILL.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Que es el control total de calidad? la modalidad japones*. Colombia: EDITORIAL NORMA.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organizacion Mundial de la Salud.
- Llpo Blas, R. N. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE E.I.R.L, TRUJILLO- 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Economicas, Trujillo.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnologia y estrategia*. México: PEARSON Educación.
- Melgosa, J. (2006). *¡Sin estrés!* Madrid: editorial safeliz.

- Palomino Sánchez, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Pelayza Salvador, C. E., & Saavedra Aliaga, J. A. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Niño Jesús Milagroso SCRL - 2015*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- psicosociales, O. d. (2011). *Factores psicosociales*. Madrid: Union General de Trabajadores UGT. Obtenido de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm#nuevasfichasobservatorio>
- Quinchiguango Farinango, A. V. (2016). *El estrés laboral y su influencia en la Calidad de servicio que brinda los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito*. Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Tesis de postgrado, universidad cesar vallejo, Escuela de posgrado, Yurimaguas.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación de México,S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. .
- Ruiz Ramos, R. A. (2015). *Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo-2014*. Tesis de Pregrado, Universidad del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración, Huancayo.

- Serpa Lulo, J. D. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA - 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Huancayo.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de vega, L. (2011). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: MCGRAW-HILL.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS.
- Zuasnabar Córdor, E. K. (2018). *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*. Tesis de Pregrado, Universidad Continental, Facultad de Humanidades, Huancayo.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>- ¿Cómo se relacionan los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?</p> <p>- ¿Cómo se relacionan los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?</p> <p>- ¿Cómo se relacionan los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>- Determinar la relación entre los estresores del ambiente físico y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre los estresores de la tarea y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>- Determinar la relación entre los estresores de la organización y la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p>	<p>GENERAL</p> <p>El estrés laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>- Los estresores del ambiente físico se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>- Los estresores de la tarea se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p> <p>- Los estresores de la organización se relacionan directamente con la calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2018.</p>	<p>Variable 1</p> <p>X = Estrés laboral</p> <p>Hoyo (2005, p. 6), define El estrés laboral Surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficiente para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.</p> <p>Variable 2</p> <p>Y = calidad de servicio</p> <p>La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio. (Parasuraman, Zeithami y Berry. 1988)</p>	<p>Estresores del ambiente físico</p> <p>Estresores de la tarea</p> <p>Estresores de la organización</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuestas</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La iluminación • El ruido • La temperatura • El trabajo en ambientes contaminados <ul style="list-style-type: none"> • Carga mental de trabajo • Control sobre la tarea <ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y ambigüedad de rol • La jornada de trabajo • Las relaciones interpersonales • Promoción o desarrollo de la carrera profesional <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Estado de los equipos • Apariencia del personal <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Cumplimiento • formalidad <ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en el servicio • Voluntad de servicio <ul style="list-style-type: none"> • Confianza • personal calificado e informado <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horarios flexibles 	<p>MÉTODO GENERAL</p> <p>Método científico</p> <p>TIPO</p> <p>Investigación básica</p> <p>NIVEL</p> <p>Investigación descriptiva - correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>Diseño descriptivo - correlacional simple</p> <p>Dónde: M = Muestra X = Estrés laboral Y = Calidad de servicio r = relación entre las dos variables</p> <p>POBLACION</p> <p>La población está compuesta por 85 administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo</p> <p>MUESTRA</p> <p>Estará conformado por 70 administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo.</p> <p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>SPSS, Excel.</p>

ANEXO N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Estrés laboral	Del Hoyo (2005), define “El estrés laboral Surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficiente para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6).	Para medir la variable estrés laboral me basare en sus dimensiones: Estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de la organización.	Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> - La iluminación. - El ruido. - La temperatura. - El trabajo en ambientes contaminados. 	Cuestionario
			Estresores de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Carga mental de trabajo. - Control sobre la tarea. 	Cuestionario
			Estresores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Conflicto y ambigüedad de rol. - La jornada de trabajo. - Las relaciones interpersonales. - Promoción o desarrollo de la carrera profesional. 	Cuestionario

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithami y Berry (1993), La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio.	Para medir la variable calidad de servicio me basare en sus dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Estado de los equipos - Apariencia del personal 	Cuestionario
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - confiabilidad - Cumplimiento - Formalidad 	Cuestionario
			Capacidad de respuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en el servicio - Voluntad de servicio 	Cuestionario
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Personal calificado e informado 	Cuestionario
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Horarios flexibles 	Cuestionario



ANEXO N° 3
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CUESTIONARIO

Estimado señor (a), el presente cuestionario tiene como finalidad una investigación sobre el estrés laboral en la calidad de servicio del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" – Huancayo, por favor considere proporcionar sus respuestas con veracidad, su opinión será anónima y reservada.

Instrucciones:

Marque con una (X) la opinión que mejor le represente de los siguientes ítems presentados:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL						
Estresores del ambiente físico.						
1	Existe suficiente iluminación para realizar bien mi trabajo.					
2	Se producen niveles altos o molestos de ruido en mi área de trabajo.					
3	La temperatura en mi área de trabajo es demasiada alta o demasiada baja que me incomoda.					
4	Hay corrientes u olores molestos en mi área de trabajo.					
5	Hay riesgos para mi salud por exposición de elementos nocivos.					
Estresores de la tarea.						
6	Mi trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental.					
7	Me valoran el trabajo que realizo.					
8	Mi trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos que hay que cumplir.					
Estresores de la organización.						
9	Estoy suficientemente informado de los cambios producidos en mi lugar de trabajo.					
10	Puedo decidir cuándo tomar mis días libre.					
11	Mi opinión es tomada en cuenta en la gestión diaria.					
12	Me siento demasiado vigilado por mis superiores.					
13	Está bien planificado mi horario de trabajo y descanso.					
14	Tengo problemas para realizar horas extras.					
15	Hay un buen ambiente laboral en mi área de trabajo.					
16	Puedo recurrir a la ayuda de mis compañeros cuando surge un inconveniente.					
17	Está amenazado mi puesto de trabajo como resultado, por ejemplo de una reorganización.					
18	Tengo suficientes oportunidades de desarrollo en mi carrera profesional.					

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
Elementos tangibles						
1	Las instalaciones físicas del hospital Daniel Alcides Carrión le brinda un ambiente acogedor.					
2	Los equipos del hospital Daniel Alcides Carrión con los que labora son modernos.					
3	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tienen una presentación pulcra.					
Fiabilidad						
4	Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión le promete hacer algo en un determinado tiempo y lo cumple.					
5	Cuándo Usted tiene un problema los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión, le muestran un sincero interés en resolverlo.					
6	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión realiza bien su atención hacia el usuario.					
Capacidad de repuestas						
7	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende con rapidez					
8	Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión siempre se muestran dispuestos a ayudarle en lo que necesita.					
seguridad						
9	El comportamiento del personal del hospital Daniel Alcides Carrión le trasmite confianza y seguridad.					
10	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tiene el conocimiento sobre la información que usted requiere.					
Empatía						
11	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión, brinda una atención personalizada.					
12	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende en horarios convenientes para los usuarios.					

ANEXO N° 4 BASES DE DATOS

N° de encuesta	VARIABLE ESTRÉS LABORAL																	
	Estresores del ambiente físico					Estresores de la tarea			Estresores de la organización									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	4	3	4
E2	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3
E3	5	4	3	4	2	5	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4	3	4
E4	5	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	2	5	5	3	4
E5	5	5	2	3	2	4	4	5	5	3	4	1	4	4	5	5	2	5
E6	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3
E7	5	2	3	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	1	5	5	2	5
E8	2	3	1	3	2	5	3	5	2	3	3	2	5	1	5	2	4	3
E9	5	3	3	4	2	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3
E10	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	3
E11	5	2	1	1	1	4	5	3	5	3	5	1	5	1	5	5	1	5
E12	5	4	2	3	3	4	3	5	4	3	3	2	4	2	4	4	2	4
E13	4	3	3	3	3	5	1	5	3	3	5	3	2	3	2	2	1	4
E14	5	3	3	1	3	5	3	4	4	4	4	1	4	1	4	5	4	5
E15	5	1	1	1	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	5	3	2	5
E16	5	3	3	3	2	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
E17	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	2	5	1	4	5	1	5
E18	4	3	2	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4
E19	5	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3
E20	5	2	1	3	1	1	4	4	4	3	3	1	5	1	5	4	1	5
E21	5	3	2	3	3	4	3	5	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4
E22	5	5	3	3	1	5	3	5	4	1	1	5	2	2	5	5	1	3
E23	4	2	2	3	3	1	5	1	5	4	5	1	3	5	4	2	5	1
E24	4	3	2	1	3	5	5	3	5	5	4	2	5	2	5	4	1	5
E25	5	3	2	1	4	5	4	5	3	3	4	2	4	5	2	3	2	2
E26	4	5	4	3	4	2	3	4	1	5	1	4	3	1	2	3	2	4
E27	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	1	2	3	2	3
E28	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	4	1	3	3	3	3
E29	5	1	3	1	1	5	4	4	2	3	2	1	4	1	4	1	2	3
E30	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	5	5	1
E31	5	1	3	3	1	3	4	3	5	1	3	4	5	1	5	4	1	3
E32	5	4	1	2	2	4	2	5	4	3	3	2	4	5	3	2	3	1
E33	5	1	4	2	2	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4
E34	5	1	4	1	3	1	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	1	3
E35	5	3	2	1	1	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5
E36	1	5	2	3	3	4	1	5	5	3	2	1	4	3	4	4	1	4
E37	5	3	1	1	1	3	5	3	3	5	3	1	5	1	5	4	1	5
E38	5	1	1	1	5	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E39	2	4	3	4	5	4	3	5	2	1	4	3	3	2	2	3	2	3
E40	5	3	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4
E41	5	3	2	3	2	5	3	4	2	3	3	3	5	1	5	3	2	3
E42	5	2	2	1	1	3	3	3	5	3	5	1	5	1	5	5	1	5
E43	2	3	3	4	1	2	5	3	2	3	3	1	5	3	5	3	3	5
E44	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	3
E45	5	4	3	1	3	5	4	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4
E46	3	5	3	3	2	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	2	5
E47	5	3	1	1	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	5	3	3
E48	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5
E49	5	4	3	3	2	3	5	3	5	4	5	2	4	2	5	5	2	4
E50	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5
E51	5	3	3	1	1	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4
E52	5	3	3	2	2	4	3	5	3	4	3	3	2	5	3	5	2	4
E53	3	5	3	5	3	4	3	5	2	1	2	2	1	1	1	5	1	3
E54	5	2	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2
E55	5	2	2	2	2	5	4	3	5	4	5	2	4	1	5	5	2	4
E56	5	1	1	1	1	5	3	5	3	3	3	2	5	1	5	5	1	4
E57	4	2	1	1	1	1	2	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5
E58	5	3	2	5	1	3	3	4	3	3	4	2	5	3	5	4	3	5
E59	5	1	2	4	2	2	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	4
E60	5	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	5	5	4	5	1	4
E61	5	2	2	2	1	4	4	5	5	1	4	3	1	1	5	4	3	4
E62	1	2	2	1	1	5	3	5	5	4	3	1	3	2	5	4	2	4
E63	4	3	3	2	2	5	3	4	4	2	3	3	4	5	3	2	5	2
E64	5	4	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	5	1
E65	5	1	1	2	2	4	4	3	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4
E66	5	2	1	1	1	5	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	2	5
E67	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
E68	5	2	2	1	2	5	3	5	4	1	3	3	4	2	5	5	3	4
E69	4	1	4	4	2	5	1	5	3	2	4	4	3	5	4	1	3	2
E70	5	1	1	1	2	5	2	4	3	4	3	2	5	2	5	5	1	4

VARIABLE CALIDAD DE SEVICIO

N° de encuesta	Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de repuestas		seguridad		empatía	
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E2	4	5	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4
E3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
E4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5
E5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E6	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
E7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
E8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
E9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E10	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4
E13	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	4
E14	5	5	4	3	5	3	3	3	5	4	2	3
E15	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
E16	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4
E17	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
E18	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
E19	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4
E20	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5
E21	5	4	4	5	2	4	5	2	3	4	5	5
E22	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5
E23	2	3	4	5	1	3	4	1	2	2	1	3
E24	4	4	3	2	1	4	4	2	5	2	4	5
E25	2	2	1	2	2	4	4	4	2	3	3	4
E26	5	5	3	4	1	5	4	2	4	1	1	3
E27	3	4	2	4	5	3	3	2	4	3	3	4
E28	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E29	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E30	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5
E31	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
E32	4	3	4	1	1	2	1	2	1	3	2	2
E33	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2
E34	5	5	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5
E35	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5
E36	1	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3
E37	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3
E38	3	1	2	3	4	3	3	4	5	4	4	5
E39	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	4
E40	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4
E41	4	5	4	3	2	3	3	4	5	3	4	5
E42	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5
E43	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4
E44	5	5	1	5	5	5	3	5	5	1	5	5
E45	5	5	3	5	3	2	2	2	3	2	1	5
E46	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5
E47	3	5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
E48	5	5	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2
E49	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
E50	5	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4	4
E51	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
E52	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E53	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1
E54	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3
E55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
E56	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5
E57	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5
E58	2	2	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5
E59	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
E60	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
E61	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4
E62	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
E63	3	3	4	5	3	4	3	2	1	2	3	5
E64	4	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
E65	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
E66	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
E67	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	3
E68	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
E69	5	5	5	1	1	4	4	1	4	4	4	4
E70	2	1	3	2	1	3	3	2	3	4	3	4

ANEXO N° 5
VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LOS ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
ESTRÉS LABORAL	ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	Existe suficiente iluminación para realizar bien mi trabajo												
		Se producen niveles altos o molestos de ruido en mi área de trabajo												
		La temperatura en mi área de trabajo es demasiada alta o demasiada baja que me incomoda												
		Hay corrientes u olores molestos en mi área de trabajo												
		Hay riesgos para mi salud por exposición de elementos nocivos												
	ESTRESORES DE LA TAREA	Mi trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental												
		Me valoran el trabajo que realizo												
		Mi trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos que hay que cumplir												
		Estoy suficientemente informado de los cambios producidos en mi lugar de trabajo												
		Puedo decidir cuándo tomar mis días libre												
ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN	Mi opinión es tomada en cuenta en la gestión diaria													
	Me siento demasiado vigilado por mis superiores													
	Está bien planificado mi horario de trabajo y descanso													
	Tengo problemas para realizar horas extras													
	Hay un buen ambiente laboral en mi área de trabajo													
	Puedo recurrir a la ayuda de mis compañeros cuando surge un inconveniente													
	Está amenazado mi puesto de trabajo como resultado, por ejemplo de una reorganización.													
	Tengo suficientes oportunidades de desarrollo en mi carrera profesional													

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Verástegui Velásquez Graciela S.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister.

VALORACIÓN: 90

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR
20019805

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Las instalaciones físicas del hospital Daniel Alcides Carrión le brinda un ambiente acogedor														
		Los equipos del hospital Daniel Alcides Carrión con los que labora son modernos														
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tienen una presentación pulcra														
	FIABILIDAD	Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión le promete hacer algo en un determinado tiempo y lo cumple														
		Cuándo Usted tiene un problema los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión, le muestran un sincero interés en resolverlo														
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión realiza bien su atención hacia el usuario														
	CAPACIDAD DE REPUESTAS	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende con rapidez														
		Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión siempre se muestran dispuestos a ayudarte en lo que necesita														
	SEGURIDAD	El comportamiento del personal del hospital Daniel Alcides Carrión le trasmite confianza y seguridad.														
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tiene el conocimiento sobre la información que usted requiere														
EMPATÍA	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión, brinda una atención personalizada.															
	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende en horarios convenientes para los usuarios.															

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Verástegui Velásquez Gracielita

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister.

VALORACIÓN: 90

Muy bueno	Buena	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

20019805

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
ESTRES LABORAL	ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	Existe suficiente iluminación para realizar bien mi trabajo						X							
		Se producen niveles altos o molestos de ruido en mi área de trabajo						X							
		La temperatura en mi área de trabajo es demasiada alta o demasiada baja que me incomoda						X							
		Hay corrientes u olores molestos en mi área de trabajo						X							
		Hay riesgos para mi salud por exposición de elementos nocivos						X							
	ESTRESORES DE LA TAREA	Mi trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental						X							
		Me valoran el trabajo que realizo						X							
		Mi trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos que hay que cumplir						X							
		Estoy suficientemente informado de los cambios producidos en mi lugar de trabajo						X							
		Puedo decidir cuándo tomar mis días libre						X							
ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN	Me siento demasiado vigilado por mis superiores						X								
	Está bien planificado mi horario de trabajo y descanso						X								
	Tengo problemas para realizar horas extras						X								
	Hay un buen ambiente laboral en mi área de trabajo						X								
	Puedo recurrir a la ayuda de mis compañeros cuando surge un inconveniente						X								
	Está amenazado mi puesto de trabajo como resultado, por ejemplo de una reorganización.						X								
	Tengo suficientes oportunidades de desarrollo en mi carrera profesional						X								

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: López Coz. Richard

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Malo
-----------	---	---------	------



[Handwritten signature]

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Las instalaciones físicas del hospital Daniel Alcides Carrión le brinda un ambiente acogedor							X							
		Los equipos del hospital Daniel Alcides Carrión con los que labora son modernos							X							
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tienen una presentación pulcra							X							
	FIABILIDAD	Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión le promete hacer algo en un determinado tiempo y lo cumple							X							
		Cuando Usted tiene un problema los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión, le muestran un sincero interés en resolverlo							X							
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión realiza bien su atención hacia el usuario							X							
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende con rapidez							X							
	CAPACIDAD DE REPUESTAS	Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión siempre se muestran dispuestos a ayudarte en lo que necesita							X							
		El comportamiento del personal del hospital Daniel Alcides Carrión le trasmite confianza y seguridad.							X							
	SEGURIDAD	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tiene el conocimiento sobre la información que usted requiere							X							
El personal del hospital Daniel Alcides Carrión, brinda una atención personalizada.								X								
EMPATÍA	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende en horarios convenientes para los usuarios.							X								

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: López Cos. Richard

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



[Handwritten signature]

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI		NO
ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO		Existe suficiente iluminación para realizar bien mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Se producen niveles altos o molestos de ruido en mi área de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		La temperatura en mi área de trabajo es demasiada alta o demasiada baja que me incomoda	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Hay corrientes u olores molestos en mi área de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Hay riesgos para mi salud por exposición de elementos nocivos	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
ESTRESORES DE LA TAREA		Mi trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Me valoran el trabajo que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Mi trabajo se desarrolla en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos que hay que cumplir	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Estoy suficientemente informado de los cambios producidos en mi lugar de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Puedo decidir cuándo tomar mis días libre	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
ESTRESORES DE LA ORGANIZACIÓN		Mi opinión es tomada en cuenta en la gestión diaria	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Me siento demasiado vigilado por mis superiores	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Está bien planificado mi horario de trabajo y descanso	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tengo problemas para realizar horas extras	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		Hay un buen ambiente laboral en mi área de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
	Puedo recurrir a la ayuda de mis compañeros cuando surga un inconveniente	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Está amenazado mi puesto de trabajo como resultado, por ejemplo de una reorganización.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tengo suficientes oportunidades de desarrollo en mi carrera profesional	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: *Abelardo Canturín Doris Treasa*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Ma. en administración*

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


Doris Abelardo Canturín
M. EN ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN						
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Las instalaciones físicas del hospital Daniel Alcides Carrión le brinda un ambiente acogedor						<input checked="" type="checkbox"/>						
		Los equipos del hospital Daniel Alcides Carrión con los que labora son modernos						<input checked="" type="checkbox"/>						
	FIABILIDAD	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tienen una presentación pulcra						<input checked="" type="checkbox"/>						
		Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión le promete hacer algo en un determinado tiempo y lo cumple						<input checked="" type="checkbox"/>						
		Cuándo Usted tiene un problema los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión, le muestran un sincero interés en resolverlo						<input checked="" type="checkbox"/>						
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión realiza bien su atención hacia el usuario						<input checked="" type="checkbox"/>						
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende con rapidez						<input checked="" type="checkbox"/>						
		Los directivos del hospital Daniel Alcides Carrión siempre se muestran dispuestos a ayudarle en lo que necesita						<input checked="" type="checkbox"/>						
	SEGURIDAD	El comportamiento del personal del hospital Daniel Alcides Carrión le transmite confianza y seguridad.						<input checked="" type="checkbox"/>						
		El personal del hospital Daniel Alcides Carrión tiene el conocimiento sobre la información que usted requiere						<input checked="" type="checkbox"/>						
EMPATIA	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión, brinda una atención personalizada.						<input checked="" type="checkbox"/>							
	El personal del hospital Daniel Alcides Carrión atiende en horarios convenientes para los usuarios.						<input checked="" type="checkbox"/>							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: Determinar la relación del Estrés laboral y la Calidad de servicio del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo

DIRIGIDO A: Al personal administrativo del Hospital

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


Doris Alvarado Canturín
(UC. EN ADMINISTRACIÓN)

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Yo, **GRIJALBA CUEVA, JUAN DIEGO**, Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera de Administración y Sistemas, me presento para manifestar que la investigación intitulada **EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO – 2018**, se desarrollara tomando en cuenta la ética para iniciar y concluir los procedimientos que solicita grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Es así que me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

**ANEXO N° 7
EVIDENCIAS**

