

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
EN TIEMPOS DE PANDEMIA, HUACHO 2021.**

PRESENTADO POR:

NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

HUACHO - 2022

**EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
EN TIEMPOS DE PANDEMIA, HUACHO 2021.**

NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO**

2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi madre Mariana Angulo, a mis hijas Dafne, Malena, Bianca, a mi angelito Sergio Stephano, a Omar, por el apoyo incondicional recibido de ustedes.

Norvina Marlena Marcelo Angulo

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por tener una familia maravillosa que me apoyó en mis estudios y en la meta de conseguir mi grado, a mis amigas, Yelmi, Paola, Elena que fueron mi soporte emocional durante los estudios, a los maestros por su enseñanza y comprensión, a mi asesor, miembros del jurado, Luz y a todos los demás por el apoyo brindado, mil gracias.

Norvina Marlina Marcelo Angulo

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6

2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Bases filosóficas	28
2.4 Definición de términos básicos	28
2.5 Hipótesis de investigación	29
2.5.1 Hipótesis general	29
2.5.2 Hipótesis específicas	29
2.6 Operacionalización de las variables	30
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA	32
3.1 Diseño metodológico	32
3.1.1. Tipo de investigación	33
3.1.2. Nivel de investigación	33
3.1.3. Diseño	33
3.1.4. Enfoque	33
3.2 Población y muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34
3.3 Técnicas de recolección de datos	34
3.3.1. Técnicas a emplear	34
3.3.2. Descripción de los instrumentos	35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	35

Instrumentos	35
CAPÍTULO IV	36
RESULTADOS	36
4.1 Análisis de resultados	36
4.2 Contrastación de hipótesis	68
CAPÍTULO V	74
DISCUSIÓN	74
5.1 Discusión de resultados	74
CAPÍTULO VI	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1 Conclusiones	76
6.2 Recomendaciones	77
REFERENCIAS	78
7.1 Fuentes bibliográficas	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género	36
Tabla 2 Estado Civil	37
Tabla 3 Grados de Estudios	38
Tabla 4 Ingresos Mensuales	39
Tabla 5 ¿Está conforme con la remuneración que percibe mensual?	40
Tabla 6 ¿Cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad?	41
Tabla 7 ¿Las funciones de la entidad están claras para los trabajadores?	42
Tabla 8 ¿Cumplir con mis actividades laborales es motivador para mí?	43
Tabla 9 ¿Considera que la comunicación asertiva mejora su trabajo?	44
Tabla 10 ¿Está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales? ...	45
Tabla 11 ¿Usted considera que recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral?	46
Tabla 12 ¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?	47
Tabla 13 ¿Sabe usted equilibrar su vida personal y su vida laboral al momento de la realización de sus labores?	48
Tabla 14 ¿El director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales?	49
Tabla 15 ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?	50
Tabla 16 ¿Considera que la única manera de realizar sus actividades es realizarlo usted mismo?	51
Tabla 17 Al momento de atender a los usuarios, ¿hace alguna diferencia?	52
Tabla 18 ¿La UNJFSC respeta los horarios de atención a los usuarios?	53
Tabla 19 ¿Sabe los pasos para que el usuario pueda poner una queja o reclamo?	54

Tabla 20 Cuando hay muchos usuarios, ¿usted respeta el orden de llegada para atenderlos?	55
Tabla 21 Cuando hay dificultades en la atención al usuario, ¿lo resolvió inmediatamente porque se contaba con los recursos necesarios?	56
Tabla 22 ¿La atención al usuario es lo más rápido posible?	57
Tabla 23 ¿Responde dudas de los usuarios fuera del horario de atención?.....	58
Tabla 24 ¿La atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios?	59
Tabla 25 ¿Estás dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata?	60
Tabla 26 ¿Acepto recibir críticas constructivas de los distintos usuarios?	61
Tabla 27 ¿Comprendo al usuario cuando tiene inconvenientes personales?.....	62
Tabla 28 Si hay un caso complicado, ¿le dedicas atención personalizada?	63
Tabla 29 Cuando usted atiende, ¿los usuarios confían en usted?	64
Tabla 30 ¿Cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA (texto único de procedimientos administrativos) ?	65
Tabla 31 ¿Es amable con todos los usuarios al momento de atender sus solicitudes?.....	66
Tabla 32 ¿Cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios?.....	67
Tabla 33 Correlación entre el Estrés y la Calidad de Servicio	68
Tabla 34 Correlación entre el Estrés y la Fiabilidad	69
Tabla 35 Correlación entre Estrés y Capacidad de Respuesta	70
Tabla 36 Correlación entre Estrés y Empatía	71
Tabla 37 Correlación entre Estrés y Seguridad	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	36
Figura 2 Estado Civil	37
Figura 3 Grado de Estudios	38
Figura 4 Ingresos Mensuales	39
Figura 5 ¿Está conforme con la remuneración que percibe mensual?	40
Figura 6 ¿Cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad?	41
Figura 7 ¿Las funciones de la entidad están claras para los trabajadores?.....	42
Figura 8 ¿Cumplir con mis actividades laborales es motivador para mí?	43
Figura 9 ¿Considera que la comunicación asertiva mejora su trabajo?.....	44
Figura 10 ¿Está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales? ..	45
Figura 11 ¿Usted considera que recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral?	46
Figura 12 ¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?	47
Figura 13 ¿Sabe usted equilibrar su vida personal y su vida laboral al momento de la realización de sus labores?	48
Figura 14 ¿El director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales?	49
Figura 15 ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?	50
Figura 16 ¿Considera que la única manera de realizar sus actividades es realizarlo usted mismo?	51
Figura 17 Al momento de atender a los usuarios, ¿hace alguna diferencia?.....	52
Figura 18 ¿La UNJFSC respeta los horarios de atención a los usuarios?	53
Figura 19 ¿Sabe los pasos para que el usuario pueda poner una queja o reclamo?.....	54

Figura 20 Cuando hay muchos usuarios, ¿usted respeta el orden de llegada para atenderlos?	55
Figura 21 Cuando hay dificultades en la atención al usuario, ¿lo resolvió inmediatamente porque se contaba con los recursos necesarios?	56
Figura 22 ¿La atención al usuario es lo más rápido posible?	57
Figura 23 ¿Responde dudas de los usuarios fuera del horario de atención?	58
Figura 24 ¿La atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios?	59
Figura 25 ¿Estás dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata?	60
Figura 26 ¿Acepto recibir críticas constructivas de los distintos usuarios?	61
Figura 27 ¿Comprendo al usuario cuando tiene inconvenientes personales?	62
Figura 28 Si hay un caso complicado, ¿le dedicas atención personalizada?.....	63
Figura 29 Cuando usted atiende, ¿los usuarios confían en usted?.....	64
Figura 30 ¿Cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA (texto único de procedimientos administrativos) ?	65
Figura 31 ¿Es amable con todos los usuarios al momento de atender sus solicitudes?	66
Figura 32 ¿Cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios?.....	67

RESUMEN

La presente investigación tiene como **Objetivo:** “Determinar la relación entre el estrés y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”, **Metodología:** de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, **Población:** se tiene una población de 14 administrativos donde 11 de ellos son personal Cas y 3 nombrados, para la muestra se utilizara al total de la población, **Hipótesis:** “El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 202”, **Conclusiones:** “El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”, aceptándose la Hipótesis Alternativa y rechazándose la Hipótesis Nula.

Palabras claves: Estrés, calidad, servicio, personal administrativo

ABSTRACT

The present investigation **Objective:** "Determine the relationship between stress and the quality of service of the administrative staff of the Graduate School of the José Faustino Sánchez Carrión National University in times of pandemic, Huacho 2021", **Methodology:** quantitative approach, non-experimental design and cross-section, **Population:** there is a population of 14 administrative staff where 11 of them are Cas staff and 3 appointed, for the sample the total population will be used, **Hypothesis:** "Stress is related to the quality of service of the administrative staff of the Graduate School of the José Faustino Sánchez Carrión National University in times of pandemic, Huacho 202", **Conclusions:** "Stress is related to the quality of service of the administrative staff of the Graduate School of the José Faustino Sánchez Carrión National University in times of pandemic. pandemic, Huacho 2021", accepting the Alternative Hypothesis and rejecting the Null Hypothesis.

Keywords: Stress, quality, service, administrative staff

INTRODUCCIÓN

La investigación del estrés en tiempos de pandemia al momento de realizar trabajo remoto es muy importante para todas las personas y entidades porque brinda información básica y primordial para poder combatir esta enfermedad que poca importancia le hemos dado en estos últimos tiempos.

La Escuela de Posgrado de la UNJFSC no es ajena a la situación que vive el mundo por ello se plantea la investigación buscando excelentes conclusiones y recomendaciones para tener una excelente calidad de servicio a los distintos usuarios dentro de la Institución.

Capítulo I: introducción, justificación y alcances de la investigación, objetivo general y específicos.

Capítulo II: Del Marco teórico se encuentran teorías, conceptos de estrés y calidad de servicio, que sustentan esta investigación, encontramos las variables, características, teorías para hacer la investigación de manera científica.

Capítulo III: Metodología, está el tipo, también encontramos el diseño, nivel y enfoque de la investigación, la población y muestra elegida, así como las técnicas e instrumentos usados durante la adquisición de datos de la estrés y calidad de servicio.

Capítulo IV: Es donde vamos a encontrar los resultados, se presenta mediante tablas y figuras para su interpretación y toma de decisiones.

Capítulo V: Está la discusión, aquí es donde se discute los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo VI: Se encuentran las conclusiones y sus recomendaciones, dando a conocer las conclusiones a las que se arribó y se realiza las recomendaciones del estrés.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente estos conceptos de autores pioneros los cuales han destacado y ha trascendido en el tiempo se ha visto afectado por lo que se vive como es la pandemia, debido al Covid 19 la manera de trabajar y atender en las distintas empresas e instituciones es de forma remota lo cual ha cambiado la perspectiva que se tenía de la buena atención.

A nivel mundial se han visto afectadas las instituciones por la pandemia debido a que su manera de trabajar es remota y no se conoce a los estudiantes o egresados que quieren hacer cualquier tipo de consulta o tramite lo cual se le complica por la mala inter relación social que se vive. Afecta también el desconocimiento de cómo realizar algún trámite de manera virtual.

Ahora bien, como saber si me atenderán bien o no en una institución o empres al momento de acercarme a hacer algún trámite o consulta, debido a la situación mundial que se vive es complicado obtener estos datos reales debido a que el factor de estrés juega un papel importante también dentro de ello porque afecta a los sentimientos y estados de ánimo que puedan tener los trabajadores al momento de atención.

La Escuela de Posgrado de la UNJFSC no ha sido ajena a la situación, la pandemia ha afectado a toda la institución por lo cual se optó trabajar de manera remota desde junio del 2020 conllevando esto a un sinnúmero de situaciones como son la resistencia al cambio de algún personal administrativos, las infinitas quejas que se tienen de los usuarios, etc. Nos centramos en las quejas que se han escuchado concurrentemente, se quejan de la demora de un documento, se quejan de que no les responden el correo, de que no les responden el WhatsApp, de que no les responden las llamadas, por ello se lleva a cabo la presente investigación porque estas quejas afectan a la calidad de servicio que brinda la institución, bien sabemos también que el personal administrativo se puede sentir estresado debido a la vida sedentaria que nos conlleva esta situación que se vive, por ello se espera llegar a buenas conclusiones y recomendaciones para beneficio de la institución y de la sociedad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés y la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?

¿Cuál es la relación entre el estrés y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?

¿Cuál es la relación entre el estrés y la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?

¿Cuál es la relación entre el estrés y la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre el estrés y la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

Determinar la relación entre el estrés y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

Determinar la relación entre el estrés y la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

Determinar la relación entre el estrés y la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación por su conveniencia:

Esta investigación tiene un inmenso valor social porque es objeto de contribución. Por medio de este trabajo, determinaremos el estrés y la calidad de servicio de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

1.4.2 Justificación por su valor teórico:

Teóricamente esta investigación se justifica por las siguientes variables:

Chiavenato (2015) define el estrés como “un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no estas seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso”.

Crosby (2005), “con el transcurrir del tiempo, la economía de escala fue tomando fuerza en los mercados, la invención del automóvil y de los aviones, así como las guerras mundiales, exigieron productos y servicios de calidad en el mercado, para ser más competitivos”

1.4.3 Justificación por su relevancia práctica:

La investigación tiene el respaldo teórico el cual se puede utilizar en la práctica, la Escuela de Posgrado podrá solucionar problemas en base a esta investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Conceptual

Chiavenato (2015) define el estrés como “un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso”.

Crosby (2005), “con el transcurrir del tiempo, la economía de escala fue tomando fuerza en los mercados, la invención del automóvil y de los aviones, así como las guerras mundiales, exigieron productos y servicios de calidad en el mercado, para ser más competitivos”.

1.5.2 Delimitación del Universo

Escuela de Posgrado UNJFSC

1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico

Av. Mercedes Indacochea N° 600 – puerta 1

1.5.4 Delimitación Temporal

La presente investigación se llevará a cabo desde agosto a noviembre del 2021.

1.6 Viabilidad del estudio

El estudio es perfectamente viable por contar con apoyo de la Escuela de Posgrado por medio de su personal administrativo que siempre estuvieron predispuestos en colaborar con la investigación.

La investigación tiene el respaldo teórico necesario porque cuenta con fácil acceso a revistas, libros, etc.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Mendoza (2019). En su tesis titulada “Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo” aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo”, su metodología de estudio es de método deductivo, enfoque cuantitativo y diseño correlacional y descriptivo, su población y muestra está conformada por 240 enfermeros, llegando a la conclusión de que “la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan” (p. 129).

Ríos (2018). En su tesis titulada “Estrés y Servicio al Cliente” aprobada por la Universidad Rafael Landívar - Guatemala, tiene por objetivo evaluar el estrés y

sus factores que afectan negativamente en la productividad de los colaboradores y esto repercute en la atención a sus clientes, su población está conformada por 80 consumidores y 30 trabajadores, su metodología es de diseño descriptivo, utiliza el instrumento de la observación llegando a la conclusión de que “el estrés no influye en el servicio al cliente ya que el público lo evaluó como bueno, sin embargo el 40% colaboradores demuestran niveles altos de estrés por lo que se recomienda al restaurante implementar la propuesta presentada con el propósito de mejorar la salud física y mental del personal y brindar la atención adecuada a los visitantes” (p. 68).

Quinchiguango (2016). En su tesis titulada “El estrés laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito” aprobada por la Universidad Central del Ecuador, tiene por objetivo “Conocer si el Estrés Laboral influye en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito”, su metodología es de diseño no experimental, de nivel correlacional y descriptiva, llegó a la siguiente conclusión: “el estrés laboral influye en la calidad de servicio al obtener puntajes significativos en los niveles intermedio y estrés” (p. 84).

Moreta (2017). En su tesis titulada “El Estrés Laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse Ecuatoriano durante el año 2016” aprobada por la Universidad Tecnológica Indoamérica – Ecuador, tiene por objetivo “determinar los efectos que el estrés laboral tiene en el rendimiento del individuo y como esto afecta a la productividad de una empresa, en este caso PlayHouse Ecuatoriano”, su línea de investigación es el bienestar humano, su enfoque es cualitativo, de nivel correlacional, su población está conformada por 15 colaboradores y su muestra es el total de su población, llegando a la conclusión de

que “ el estrés laboral incide negativamente la productividad de los trabajadores y por ende en la producción de la empresa PlayHouse Ecuatoriano” (p. 99).

Iza (2016). En su tesis titulada “El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A.”, aprobada por la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, su objetivo de investigación es “analizar la relación existente entre las dos variables que se presentan en el tema, y dar a conocer los resultados”, su metodología de estudio es de enfoque cuantitativo – cualitativo, de nivel descriptivo y correlacional, su población está conformada por 66 trabajadores de la empresa y su muestra por el total de la población, llegando a la conclusión de que “el estrés tiene una influencia directa en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Familia S.A. del Ecuador, perjudicando al personal y desfavoreciendo el mejoramiento continuo de la organización” (p. 88).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Sánchez (2020). En su tesis titulada “Nivel de estrés laboral e el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Sante” aprobada por la Universidad Privada Norbert Wiener – Lima, tiene por objetivo “Determinar el nivel de estrés laboral e el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Sante”, su metodología de investigación es de diseño sustentativa, de enfoque cuantitativo, su población está conformada por 45 profesionales en enfermería, y su muestra está conformada por el total de la población, llegando a la conclusión de que “el estrés es realmente nocivo para el ser humano, desencadenando cuadros de hipertensión arterial, asma, trastornos del sueño, diabetes, fatiga crónica,

depresión entre otros males que conllevan a un decrecimiento en el rendimiento de la persona en cada faceta de su vida, incluyendo el entorno laboral” (p. 41).

Zapata y Chancafe (2018). En su tesis titulada “Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de Servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante Agosto a Diciembre del 2017” aprobada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo, su objetivo de investigación es “determinar los niveles de estrés laboral según dimensiones y factores sociodemográficos; al igual que la calidad de servicio según antigüedad de cliente y nivel de satisfacción”, su metodología es de nivel descriptivo y de diseño no experimental , su población está constituida por 72 trabajadores y 270 consumidores, llegó a la conclusión de que “existe la presencia de estrés laboral significativo dentro del área de ventas, mientras que la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes se refleja en un nivel insatisfacción de leve moderado en su mayoría” (p. 40).

García (2018). En su tesis titulada “Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de Enfermería del centro de Salud Santa Julia, Piura, 2018” aprobada por la Universidad San Pedro – Piura, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los enfermeros del Centro de Salud Santa Julia, 2018”, su metodología de investigación es de tipo cuantitativo, de diseño descriptivo y de corte transversal, su población está constituida por 20 profesionales y pacientes, su recolección de datos está basado en la técnica de la entrevista, llegando a la conclusión de que “la relación entre el nivel de estrés y la calidad de atención es regular de acuerdo a la correlación de Pearson ($r = -0.645$). Se concluye que si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención” (p. 54).

Medina (2018). En su tesis titulada “El Estrés Laboral y la calidad de Servicio de los trabajadores del Call Center MDY - Claro, Lince 2018” aprobada por la Universidad César Vallejo – Lima, tiene por objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio”, su metodología de investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental con corte transversal, su nivel de investigación es correlacional – descriptiva, su enfoque de investigación es cuantitativo, su población está conformada por 40 administrativos asesor, llegando a la conclusión de que “el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY” (p, 52).

Layme (2017). En su tesis titulada “El Estrés Laboral y la Calidad del sueño en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias Hospital Ilo – 2016” de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, su objetivo de investigación es “Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del sueño del personal de Enfermería”, su metodología de investigación es de tipo cuantitativo, su diseño es correlacional y descriptiva, su población está conformada por 20 enfermeros, llegando a la conclusión de que “el estrés laboral no se relaciona estadísticamente con la calidad del sueño según el chi cuadrado de $p=0,531$. Pero en las dimensiones de calidad del sueño se relaciona en la latencia del sueño con $p=0,005$ con el estrés laboral y en las dimensiones del estrés laboral el agotamiento emocional se relaciona con la calidad del sueño con $p=0,042$ ” (p. 125).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

Gallardo (2021). Indica que el estrés es “un mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan

sus recursos originando una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal”.

Chiavenato (2015) define el estrés como “un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso”.

Chiavenato (2015) además indica que:

El estrés se deriva de la relación entre la persona y el ámbito; es una contestación de habituación mediada por las diferencias particulares y/o los procesos psicológicos y es efecto de alguna acción externa (entorno) o de un evento que le obliga demasiadas solicitudes psicológicas o físicas.

En la vida cotidiana es muy difícil poder prescindir del estrés, es un estado de ánimo que se da por la sobrecarga de muchas cosas acumuladas de distintas situaciones que afectan nuestra tranquilidad, hoy en día debido a la pandemia que se vive desde hace ya 2 años, se empezó a trabajar de manera remota y es difícil no vivir con estrés, este estrés puede ocasionar distintas enfermedades y no solo físicas sino también psicológicas.

“Al duro aislamiento social por el confinamiento se suma que la carga de trabajo ha aumentado (teletrabajo, conciliación familiar, apoyo escolar de los hijos...). Sin olvidar que, para muchos la pandemia ha supuesto una amenaza de sus proyectos vitales y su estilo de vida” (Pedraza y Pérez, 2021).

Si bien el estrés por aislamiento ha incrementado en las personas que tienen que trabajar de manera remota, también está más que claro que el impacto que tenga el estrés en las personas va a ser diferente porque cada persona tendrá una reacción

diferente y única su vez debido a que esto depende de su experiencia, personalidad, actitud, etc. Debido a estas complicaciones debido a la pandemia a continuación definimos lo que es el estrés laboral.

Estrés laboral: Izquierdo (2020) nos indica que es una “serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales”, explicaremos brevemente los distintos tipos de reacciones:

Fisiológicas: ritmo cardíaco acelerado, tensión muscular, incremento de secreción y producción de adrenalina, sudor, respiración más rápida.

Emocionales: irritabilidad, enojo, depresión, mal humor, desmotivación.

Cognitivas: olvido, pensamientos negativos de afecto, no puede resolver problemas, dificultad para aprender, disminuye su atención.

Conductuales: menos productivo, y es más propenso a consumir sustancias tóxicas como alcohol, drogas, cigarrillo, etc.

El estrés laboral se origina por la sobrecarga laboral y en algunos casos también por su falta de equipos y herramientas para el trabajador, con esto nos damos cuenta que el ambiente laboral es factor decisivo también para el buen desempeño de los trabajadores y esto se ve reflejado en el servicio que brinda la institución por intermedio de sus trabajadores.

Personalidades que afrontan el estrés:

Friedman y Roseman (1959) indica que hay 2 tipos de personalidades que se clasifican en:

Personalidad tipo A: son aquellas personas que se fijan metas de desempeño muy altas y actúan con mucho ímpetu, es por ello que solos se generan presiones de tiempo generando distintos desordenes físicos que luego conllevan a distintas enfermedades.

Personalidad tipo B: son aquellas personas que son mas relajadas debido a que solo aceptan las situaciones o cargas laborales como se presentan y trabajan con ellas de manera tranquila, sin presiones de tiempo buscando así disminuir el ser propensos a sufrir enfermedades por estrés laboral.

Luthans (2009) en su libro “Comportamiento Organizacional” indica:

Dimensiones del estrés:

Factores Sociales: Son los elementos ambientales y externos que afectan de manera profunda a las personas y a la institución, son los siguientes:

El vertiginoso cambio en sus estilos de vida y trabajo de los individuos.

El impacto del núcleo familiar en la conducta de los individuos.

El impacto de los medios de comunicación, televisión, novelas y radio, poseen sobre los individuos.

Las cambiantes sociológicas, la raza, el sexo y la condición social tienen la posibilidad de transformarse en componentes de estrés ya que producen diferencias de creencias, valores, oportunidades y percepciones

Factores Organizacionales: son elementos que tienen que ver directamente con la institución aun cuando estas están constituidas por grupo de personas, existen dimensiones macroscópicas que son factores potenciales de estrés como, Luthans (2009) nos indica los siguientes ejemplos:

Políticas y estrategias de la organización: “reglas burocráticas, recorte de personal, rotación de personal, presión competitiva. Etc.”.

El diseño y la estructura de la organización: “formalidad y centralización, conflictos entre los trabajadores del área de producción, y el apoyo del staff de alta dirección, ambigüedad de funciones, cultura organizacional restrictiva, liderazgo autoritario, etc.”.

Los procesos organizacionales: “comunicación descendente, feedback sobre el desempeño laboral, decisión centralizado, control interno, etc.”.

Las condiciones de trabajo: “mal ambiente laboral, aire contaminado, iluminación precaria, condiciones laborales riesgosas, etc.”.

Factores Psicológicos: se refiere al comportamiento de los trabajadores los cuales pueden afectar su desempeño laboral negativo dentro de su área de trabajo, por ejemplo:

Falta de cohesión del grupo: se refiere al hecho de la interacción del personal de la institución debido a que algunos se sienten rechazados por los demás u otro factor puede ser el hecho de que dentro de la institución se limita o se prohíbe las relaciones afectando a las personas y esto incrementa su estrés.

Falta de apoyo social: dentro de la institución los miembros del grupo ya sea uno a varios influyen en las personas porque de esa manera permite que las personas compartan sus alegrías, tristezas, problemas, felicidad, etc. con los demás a falta de este apoyo social es considerado un factor de estrés.

Personalidad: para que las personas se sientan tranquilos y o sufran de estrés laboral influye mucho la personalidad de cada una de estas, es decir, como actúa o enfrenta ciertas situaciones cada una de las personas

El estrés laboral afecta a nuestra salud tanto física como mental, esto se ve reflejado en el agotamiento y desgano que tiene el trabajador dentro de su área de trabajo al momento de cumplir con sus actividades laborales, en el Blog de Nascia nos explica lo siguiente:

Causas del estrés

Carga Laboral: exceso de jornadas laborales dejando de esta manera exhausto al trabajador, o también tener muchas actividades conjuntas a realizar, es decir de manera simultánea.

Funciones Laborales: cuando el trabajador tiene más de un jefe, entonces con esto se le acumulan las actividades provocando así el estrés en el trabajador porque no cuenta con un rol de responsabilidades definido para su trabajo.

Ambiente Laboral: ciertas actividades pueden ser muy riesgosas o en todo caso muy exhaustivas para el trabajador, tener en cuenta que también genera estrés lo ruidos demasiado fuertes, el excesivo calor, el excesivo frío, los malos olores, etc.

Gerencia: cuando las decisiones solo se imparten y se toman entre los miembros de la alta dirección si tener en cuenta a los trabajadores y sus opiniones que pueden aportar para la mejora de la institución.

Malas relaciones interpersonales: los inconvenientes con los compañeros de trabajo y con los jefes provocan situaciones estresantes dentro de la institución es por ello que se recomienda incentivar a los trabajadores para que haya buena comunicación entre todo y se forme un equipo encaminado a los objetivos institucionales.

Incertidumbre: muchas veces la preocupación por los despidos, ascensos, aumentos, etc. Son situaciones estresantes que vive el trabajador dentro de la institución porque con esto piensa si está haciendo bien o mal su trabajo.

Salario Insuficiente: cuando el trabajador gana un sueldo inferior a lo que cree que vale su esfuerzo ya sea físico o mental, genera mucha incomodidad provocando el estrés por pensar en que, si lo merece o no, si le alcanza o no, y

situaciones personales que provocan el descontento con el salario que reciben mes a mes dentro de cierta institución.

Ausencia de incentivos: los trabajadores se esfuerzan por realizar un trabajo excelente pero también esperan por parte de la institución que estos reconozcan que hizo algo bien, estos incentivos pueden ser económicos (bonos) y de reconocimiento (diplomas) que elevan las emociones de los trabajadores.

Como hemos podido ver en las causas del estrés laboral nos damos cuenta que estas cosas aparentemente pequeñas son difíciles de percibir a simple vista es por ello que el estrés es una enfermedad silenciosa que aparece cuando menos lo esperamos, en el Blog de Cinfasalud nos explican las consecuencias que conlleva el estrés laboral, siendo las siguientes:

Consecuencias del estrés:

Baja productividad: los trabajadores al tener el estrés se sienten cansados, aburridos, desmotivados generando con ello la baja productividad debido a que no trabajan con las energías que debe tener cada uno de los trabajadores ocasionando pérdidas para la institución.

Mayor rotación del personal: al disminuir la productividad esto también se refleja en el bajo desempeño de los trabajadores es por ello que recursos humanos decide ya sea rotarlos a otra área donde puedan desempeñarse o en todo caso los despiden y cambian de personal en el área.

Aumento de Accidentes e Incidentes: los trabajadores al estar desmotivados, cansados, agotados, con sueño, etc., no logran cumplir sus actividades de manera correcta es por ello que al tener contacto con los materiales de alto riesgo pueden ocasionar un incidente o accidente dentro de la empresa. Debemos tener en cuenta que un incidente no es lo mismo que un accidente

debido a que el incidente solo queda en un pudo pasar, pero no paso lo que no genera ausencia ni descanso del trabajador a futuro, por lo contrario, el accidente si genera daños físicos en los trabajadores originando la ausencia de estos debido al descanso médico que deben tener por el accidente para que se puedan recuperar.

Deterioro de la imagen de la institución ante el público: si se trata de un trabajador que está a cargo de la atención al público dentro de la institución y esta desmotivado, cansado o con sueño, genera mala imagen de la institución provocando así que las personas no quieran volver otra vez a la institución. También afecta la baja productividad de los trabajadores repercutiendo en productos de baja calidad que no satisfacen las necesidades de los clientes.

Aumento de las quejas de los clientes: al menorar la productividad se menora a su vez la calidad tanto del producto como del servicio creando incomodidades en los clientes los cuales optan por poner su queja en el libro de reclamaciones perjudicando así a la institución.

Disminución de la Calidad: como lo mencionado en las líneas anteriores los trabajadores con estrés no pueden tener una buena productividad generando así baja calidad de los productos y también del servicio.

Problemas Físicos: el estrés ni solo afecta a la salud mental sino también a la salud física, cuando hay un exceso de estrés a las personas les afecta de distintas formas como, por ejemplo: caída del cabello, le brotan granos rojos que pueden llegar a doler, etc.

2.2.2 Calidad de Servicio

La calidad existió, de forma experimental, ya que las personas controlaban lo que creaban y esmeraban por dar un buen producto que satisfaga el requerimiento de

los consumidores, antes de la revolución industrial, para evitar inconvenientes, debido a la poca tecnología y la competitividad que existió.

Crosby (2005), “con el transcurrir del tiempo, la economía de escala fue tomando fuerza en los mercados, la invención del automóvil y de los aviones, así como las guerras mundiales, exigieron productos y servicios de calidad en el mercado, para ser más competitivos”

La calidad por el momento no únicamente se asignaba al producto sino además al servicio, se inventaron reglas mundiales similares a este entorno del entendimiento, al que se analizó como disciplina científica y como un área específica en las empresas, por la trascendencia que tiene en la competitividad.

Vertice (2008) nos dice que la calidad de servicio es “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latente (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes”.

Giese y Cote (2019) se comprende que “la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe”.

Entonces, la calidad de servicio es algo intangible, es lo que perciben los clientes y consumidores al momento de ser atendidos por un trabajador de la institución o empresa, una buena atención conlleva el cumplimiento de expectativas y necesidades de los clientes o consumidores.

La Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC), define calidad “conjunto de aptitudes que tiene un bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios”

Según autores dicen la calidad de servicio provoca que una organización se transforme a un óptimo y optimo servicio constituida por consumidores internos a consumidores externos es bueno para que el consumidor obtenga lo que se ofertó y no únicamente se quede en ellos si no que logren continuar recomendando con correcta comunicación, muchas veces las cosas simples y sencillas son lo que más se valoran al momento de brindar un servicio pero no dejar de lado que estas pequeñas cosas con muy significativas para nuestros clientes logrando de esta manera fidelizarlos con dicha empresa o institución, Huentelicán (2017) es comprendido “como parte de la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente como parte del servicio brindado abarca que la calidad del servicio es una forma de atención que es prestada al cliente o consumidor sentirse que el mensaje fue escuchado y con eso podemos ver básicamente a conocer bastante y aclarar cada situación del consumidor”.

Enfoque de la Calidad:

Aquí citamos a Edward Deming quien fue el creador del ciclo de control de la calidad el cual lleva su nombre, Ciclo de Deming.

“Creó un modelo en el cual la calidad se aseguraba mediante la realización de cuatro actividades cíclicas las cuales son las siguientes: planificar, hacer, controlar y mejorar” (Medina W. , 2009).

El ciclo de Deming consta de 4 pasos: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, todo esto está basado en un control continuo es decir para poder lograr la calidad en

base a la mejora continua se debe tener un control específico en cada uno de los pasos y no solo al final cuando ya tenemos el producto como está acostumbrado la mayoría de instituciones u organizaciones. Esto busca encontrar las fallas o errores de manera oportuna y no esperar a que el producto final esté listo para detectarlos y tener merma dentro del área de logística.

La optimización continua de la calidad de un proceso cualquier persona, necesita de una idealización previa con indicadores de administración, la cual se ejecute y logre ser controlada de forma sencilla por medio de los índices que se hayan planeado inicialmente y ofreciendo las ocupaciones correctivas y preventivas que sirvan para mejorar de forma persistente el producto o servicio que haya sido procesado.

Características de la Calidad de Servicio:

Paz (citado en Verdú, 2013), indica que son aptitudes de los trabajadores que laboran en la institución, nos dice que las características son las siguientes:

Formalidad. - “honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad”.

Iniciativa. - “ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas”.

Ambición. - “tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación”.

Autodominio. - “tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida”.

Disposición de servicio. - “es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad”.

Don de gentes. - “tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo”.

Colaboración. - “ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común”.

Enfoque positivo. - “es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo”.

Observación. - “es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo”.

Habilidad analítica. - “permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global”.

Imaginación. - “es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación”.

Recursos. - “tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas”.

Aspecto externo. - “es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente”.

Importancia de la Calidad de Servicio:

“Preocúpate por la calidad de tus productos. Mucha gente no está preparada para la excelencia, y sorprenderás” Steve Jobs (1955-2011).

El servicio al comprador vino tomando fuerza conforme al crecimiento de la competencia, debido a que a medida que más exista, los consumidores tienen más

grande posibilidad de dictaminar en donde obtener el producto o servicio que permanecen requiriendo, es aquí donde radica esa trascendencia de irlo mejorando y adecuando a las necesidades de los consumidores, debido a que dichos mismo son quienes van a tener la última palabra para dictaminar.

Dar un servicio de calidad no es algo que debería ser observado solo como un plan o área de la organización, sino como una cultura organizacional. Esto ya que tanto el comprador como la organización, salen triunfando, y te mantendrás frente de la competencia.

En resumen, “el valor de la calidad en el servicio es indiscutible. Para el consumidor, en el sentido de recibir un estupendo trato que resuelva su necesidad (que va de la mano con sus expectativas); para la compañía, en consumir con su cometido asegurando una extensa y fructífera interacción con sus consumidores” (Luthans, 2009).

Dimensiones de la Calidad de Servicio:

Fiabilidad:

Prieto y Delgado (2010) lo define como “el tamaño en el que el individuo este ingenuo y ansioso de comportarse con fundamentos de las acciones y opiniones de otros con la seguridad que haber actuado de forma adecuada si se interrumpe ello no podría sentir la gran comodidad de expresar la confianza que se requiere viene hacer las actitudes propias de cada individuo”, Para lograr disponer de una buena fiabilidad se tiene que saciar los requerimientos de la calidad de los productos y servicios de una buena práctica éticamente con argumento o custodia es utilizado principalmente para manifestar un nivel de confianza y más que nada estabilidad en un ambiente popular a lo largo de una época definido.

De acuerdo con la presente indagación la fiabilidad depende de una situación o persona para lograr ofrecer credibilidad a una acción con total estabilidad es estar convencidos a lo que iremos a optar sea producto o servicio.

- **Cumplimiento de compromisos:** se refiere a que los trabajadores deben cumplir algo que dijeron antes es decir llevar a cabo toda acción para lograr el objetivo que se tiene pendiente con alguna persona demostrando así su honestidad y honradez para con la otra parte respecto al cumplimiento de necesidades del cliente o usuario.
- **Solución de problemas:** se trata de conllevar los conflictos dentro de la institución o empresa buscando soluciones efectivas, positivas que no afecten tanto a la institución o empresa como al usuario o cliente, “es todo aquello que se genera un cambio positivo o guía sea estable o no para poder llevar a cabo la solución de algo hacer cambios a futuro en situaciones alrededor de un problema grande o pequeño enumerando técnicas y las herramientas adecuadas” (Jimenez, 2013).
- **Atención oportuna:** la atención conveniente es la acción instantánea de individuos con conveniente servicio de calidad en productos para saciar a los clientes en cualquier instante de su historia con las necesidades, La atención conveniente es ofrecer importancia fundamental en el momento que el consumidor o comprador logre solicitarlo no previamente ni luego es de manera rápida. Ya que la mayor parte de veces al pedir el servicio y/o consulta frecuentemente la era de espera podría ser un elemento negativo para lograr concretar la prestación de una buena calidad de servicio aquello baja en funcionalidad del establecimiento debido a que aquello además es percibido como la calidad del servicio para eso se tiene que tener entendimiento de que

da y ofrece no solo especular sino indagar que es lo cual el comprador quiere o requiere.

- Cero errores: Crosby (2018) “cero errores es la perfección, pero los seres humanos cometen errores, y nada puede ser perfecto mientras que las personas intervengan en una acción esto ocurre cuando hay falta de conocimientos y la falta de atención”. Es importante entonces tener conocimiento acerca del producto y/o servicio que ofreces para dar información oportuna evitando equivocarse.

Capacidad de respuesta:

Droguett (2012) indica que “es la acción del servicio y la ligereza de responder a los requerimientos de los consumidores sean interrogantes, ruegos ,disgustos y los problemas de los consumidores, esto se transmite por medio de cantidad de tiempo que se tiene que esperar a la atención requerida con todas sus preguntas y orientaciones de acuerdo al consumidor y de acuerdo al personal que atiende el puesto”.

Eficiente: Mokate (2018) “es la relación que existe entre el trabajo y el costo del trabajo hace como opción trabajar más y ser más productivo con menor recurso posible en la organización”, una persona eficiente es aquella que logra su objetivo con menos recursos y menos tiempo posible, aumentando así su productividad y rentabilidad para la organización, si enfocamos esto en el servicio pues una persona eficiente seria cumplir con las necesidades del cliente o usuario en menos tiempo posible y usando lo menos recurso posible sin perder la calidad que es de suma importancia.

Disposición de trabajadores: se enfoca en la disponibilidad que tienen los trabajadores dentro de la empresa o institución para cumplir cierta actividad encomendada por el jefe, lo que se debe tener en cuenta aquí es que se debe capacitar a los trabajadores en cuanto a sus funciones de manera oportuna debido a que es muy necesario para su buen desempeño laboral.

Empatía:

Chauvie (2012) define que “es ser uno mismo con la otra persona con una misma integridad eliminando apariencias malas por influencias negativas, esto hace que cada individuo tenga una habilidad indispensable para el buen desarrollo de su vida por lo general la persona empática facilita la relación y negociación”.

“ponerse en los zapatos de otros”, conocida frase que lo hemos escuchado muchas veces en diferentes lugares, quiere decir que es la participación que tiene una persona ante una situación de un tercero, es actuar encaminados por el corazón y la razón, es ayudar sin nada a cambio para que la otra persona se sienta bien o este mejor, apoyar en lo que se puede para solucionar quizá el problema que tiene la persona.

Atención: James (2011) “es tomar la atención, tomar interés de la mente de diseño claro con ideas y pensamientos objetivos sobre lo que las personas quieren transmitir con ubicación y centralización de la conciencia con planes de motivación tomando un beneficio de poder comprender lo que la otra persona quiere”. Es aquella persona que escucha y orienta en base a sus funciones dando información oportuna y sin errores para poder ayudar a cumplir las necesidades del cliente o consumidor.

Conocer las necesidades de los clientes: Lane y Kotler (2006) indican que “el conocimiento de las necesidades del cliente va en que las empresas tienen que

fijar moderadamente cuáles son las necesidades de los clientes y/o consumidores al momento de querer emplear un servicio u ofrecer un producto, en vista de que hoy los consumidores tienen la intranquilidad respecto a la confiabilidad de lo que ellos van a adquirir”, En consecuencia según a los autores tenemos la posibilidad de mencionar que la carencia de entendimiento de los clientes es un elemento que, si se puede mejorar con base a una indagación, notando de esta forma el valor de la fiabilidad al prestar un servicio, comenzando por mirar que es lo más adquieren los clientes y en vista a ello se puede llevar a cabo más grandes servicios o en caso de restaurantes dar combos o como numerosas organizaciones ya permanecen iniciando a hacer ser su misma compañía en dar servicios adicionales y no un tercero.

Horario de atención flexible: si se desea mejorar la calidad de atención se deben tener horarios flexibles dentro del trabajo siempre y cuando esta flexibilidad no incomode la tranquilidad y bienestar del trabajador, a su vez se suma el hecho de que la empresa tenga bastante personal de tal manera que esta flexibilidad no se base en una explotación de personal.

Seguridad: Orozco (2018) indica que “son rasgos con distintas características en capacidad para dar un lugar firme en un territorio sin daños ni peligros es una cualidad de personajes o ambiente en un lugar determinado incluyen varios aspectos de efectos es como se siente sin peligro ni daños estar firme y prevenido”. La estabilidad es el razonamiento y capacidades para lograr inspirar credibilidad confianza al instante de conseguir el servicio, según definiciones previamente por autores el consumidor la estabilidad es la falta de peligro se debería sentir refugiado y seguro al hacer alguna documentación o transacción para obtener un producto o servicio, es la comodidad que tienen las personas dentro de su área de

trabajo que es muy importante para su buen desempeño evitando así accidentes e incidentes.

Higiene: es la preservación de la salud evitando así enfermedades, dentro de las 5 k del kaizen también es un factor importante y primordial la higiene personal del trabajador debido a la apariencia que debe tener, a su buena salud y a su espacio donde se desempeña, esto debe considerarse un hábito debido a que, si nos sentimos limpios, hasta se motivan los trabajadores para tener un mejor desempeño laboral incrementando a su vez la productividad.

Zonas Seguras: Gutiérrez (2013) “a lugares que estén al aire libre temporalmente con las descripciones de ofrecer seguridad de manera adecuada con características de dar la seguridad para la vida delante a emergencias naturales estar protegido y sobre todo tener la adecuada señalización de orden y afecto por el lugar”, aquí también se deben incluir las capacitaciones de riesgos por sismos que son fortuitos y que deben estar preparados todos los trabajadores para así evitar accidentes.

Presentación del Local: Juárez (2013) “Es la infraestructura como base de una organización que soporta la inversión de un local con fines necesarios para la producción con una estrategia local de equipos técnico y sobre todo necesarios con formaciones y también con la estrategia local para mejorar en el aspecto de la presencia o fachada”, este punto también es considerado muy importante porque el aspecto que tenga el lugar donde se atenderá a los clientes o usuarios también influye en el comportamiento, compra o petición de los clientes o consumidores, es por ello que se debe invertir parte de las ganancias de la empresa o institución al cumplimiento de los puntos mencionados como la fachada, el color, etc.

2.3 Bases filosóficas

Bunge (1992) define “la ciencia como un conjunto de ideas racionales, verificables y falibles para elaborar construcciones conceptuales. La ciencia ha sido aplicada para mejorar el medio natural, a partir de las necesidades humanas, y a la creación de bienes materiales y culturales” (p. 20); el método científico utilizado en esta investigación consiste en:

“Planteamiento del problema”

“Construcción del modelo teórico”

“Deducción de las consecuencias particulares”

“Prueba de las hipótesis”

“Introducción de las conclusiones en la teoría”

“Comunicación de los hallazgos”

Por lo tanto, la investigación está fundamentada en las teorías de Bunge.

2.4 Definición de términos básicos

Administrativo: persona que forma parte de una institución cumpliendo sus funciones estipuladas en el Reglamento de Organización y Funciones.

Calidad: “Es un proceso de mejora continua, las áreas de la empresa están en la búsqueda de satisfacer las necesidades de los clientes o para anticiparse a ellas, participando de manera activa en el desarrollo de productos o también en la prestación de servicios” (Álvarez, 2006).

Cliente: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

Estrés: Gallardo (2021) indica que el estrés es “un mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos originando una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal”.

Pandemia: “Una epidemia se crea una vez que una patología contagiosa se propaga velozmente en una población definida, perjudicando paralelamente a un enorme conjunto de individuos a lo largo de un tiempo concreto” (Gestiopolis, 2013).

Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

El estrés se relaciona con la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

El estrés se relaciona con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

El estrés se relaciona con la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

El estrés se relaciona con la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.

2.6 Operacionalización de las variables

V1: El Estrés

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: EL ESTRÉS	Chiavenato (2015) define el estrés como “El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no estas seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso”.	Factores Sociales	Incertidumbre económica Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica	1, 2, 3	Likert
		Factores Organizacionales	Demanda de las funciones Estructura organizacional Demandas interpersonales	4, 5, 6	Likert
		Factores Psicológicos	Problemas familiares Problemas económicos Personalidad	7, 8, 9	Likert

V2: Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
----------	-----------------------	-------------	-------------	-------	--------

<p>V2: CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Zeithaml (2016) definió “la calidad del servicio como el proceso donde los clientes realizan un análisis comparativo de todos los servicios que se brindan”.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Tiempo espera Desempeño correcto Oportunidad que se promete hacerlo Información del servicio</p>	<p>10, 11, 12, 13</p>	<p>Likert</p>
		<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Eficiente Disposición de los trabajadores</p>	<p>14, 15</p>	<p>Likert</p>
		<p>Empatía</p>	<p>Atención Conocimiento de necesidades del cliente Horarios de atención flexible</p>	<p>16, 17, 18</p>	
		<p>Seguridad</p>	<p>Confianza que inspiran los empleados Cortesía con la que atienden Conocimiento en consultas</p>	<p>19, 20, 21</p>	<p>Likert</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014) indican que “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Este estudio es de diseño transversal no experimental.



Dónde:

M: La muestra

V₁: El Estrés

V₂: La Calidad de Servicio

r: Es el coeficiente de correlación entre las variables.

3.1.1. Tipo de investigación

“La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana” (Gerena, 2010). La investigación es de tipo aplicada.

3.1.2. Nivel de investigación

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La investigación es de nivel correlacional

3.1.3. Diseño

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Este estudio es de diseño transversal no experimental ya que no se dará tratamiento a las variables estrés y la calidad de servicio.

3.1.4. Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo es “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. El enfoque de la investigación es Cuantitativa.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Bernal (2010), “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

14 administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2 Muestra

La Muestra está constituida por 14 administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. Se realizó observación y medición de variables.

N= Población: 14 administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

n= 14 administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

e= Margen de error 0.5

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

Se utilizó la encuesta, para obtener información del conocimiento de los administrativos de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC.

Por ello se estableció la guía de encuestas dirigida que ha permitido mayor objetividad en la obtención de la información.

3.3.2. Descripción de los instrumentos

Spss, Excel

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Instrumentos

Encuesta

Guía de observación

Cuaderno de campo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1
Género

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	5	36%
Masculino	9	64%
TOTAL	14	100%

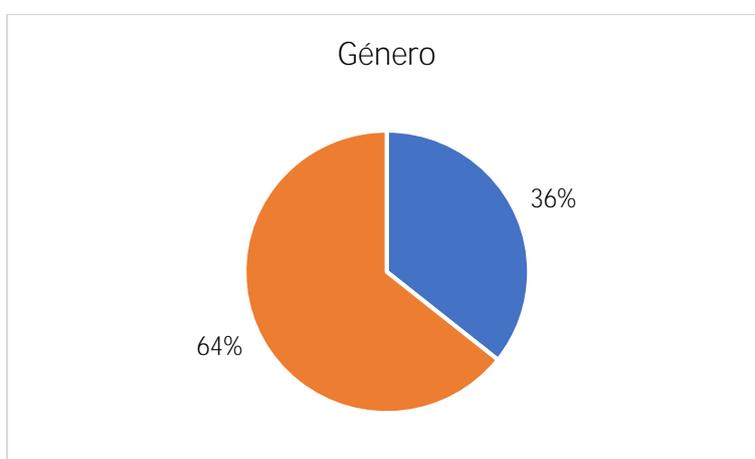


Figura 1 Género

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 64% es de género masculino que equivale a 9 administrativos y el 36% es de género femenino que equivale a 5 administrativos.

Tabla 2
Estado Civil

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero(a)	2	14%
Casado(a)	5	36%
Viudo(a)	3	21%
Divorciado(a)	4	29%
Unión Libre	0	0%
TOTAL	14	100%

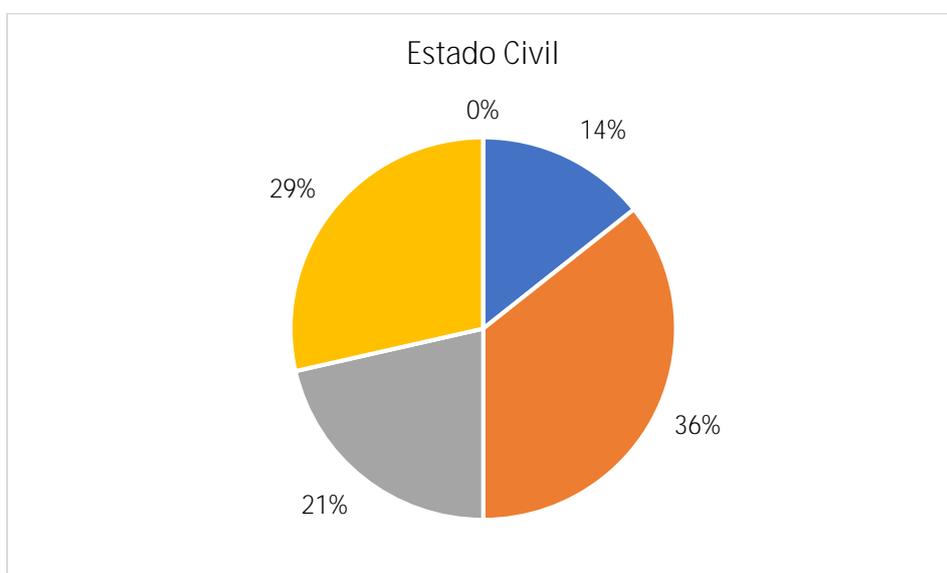


Figura 2 Estado Civil

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados con respecto a su estado civil, el 14% indica que es soltero(a), el 36% indica que es casado(a), el 21% indica que es viudo(a) y el 29% indica que es divorciado(a).

Tabla 3
Grados de Estudios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria completa	0	0%
Técnico	1	7%
Bachiller	4	29%
Titulado	2	14%
Magister o Doctor	7	50%
TOTAL	14	100%

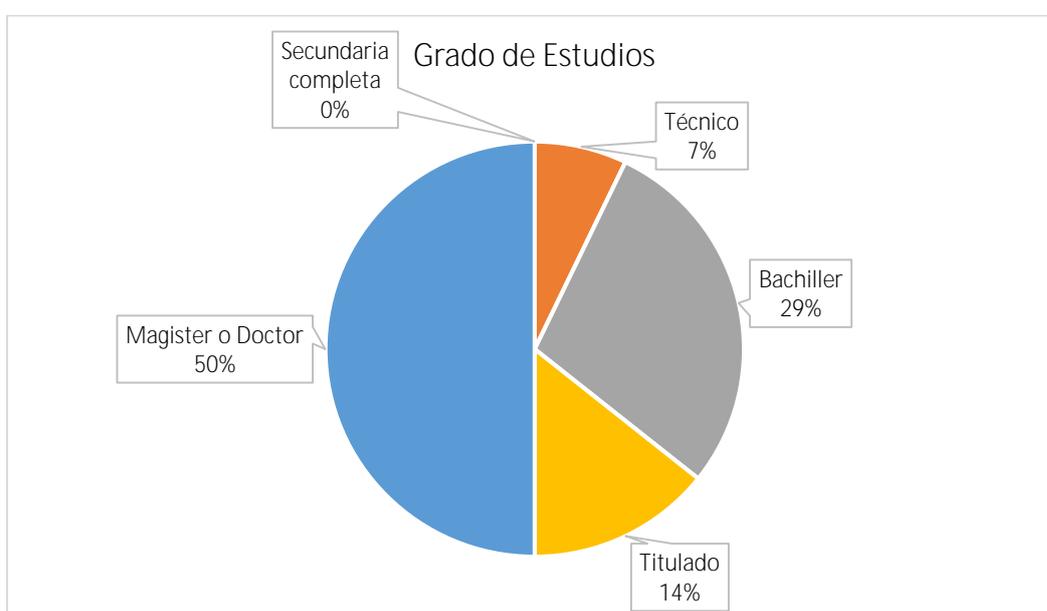


Figura 3 Grado de Estudios

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados con respecto a su grado de estudios, el 7% indica que es técnico, el 29% indica que tiene el grado de bachiller, el 14% indica que es titulado y el 50% indica que tiene el grado de maestría o doctorado.

Tabla 4
Ingresos Mensuales

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de s/. 930.00	0	0%
s/. 931 a s/. 1700.00	5	36%
s/. 1701.00 a s/. 2550.00	6	43%
s/. 2551.00 a s/. 3400.00	3	21%
s/. 3401.00 a más	0	0%
TOTAL	14	100%

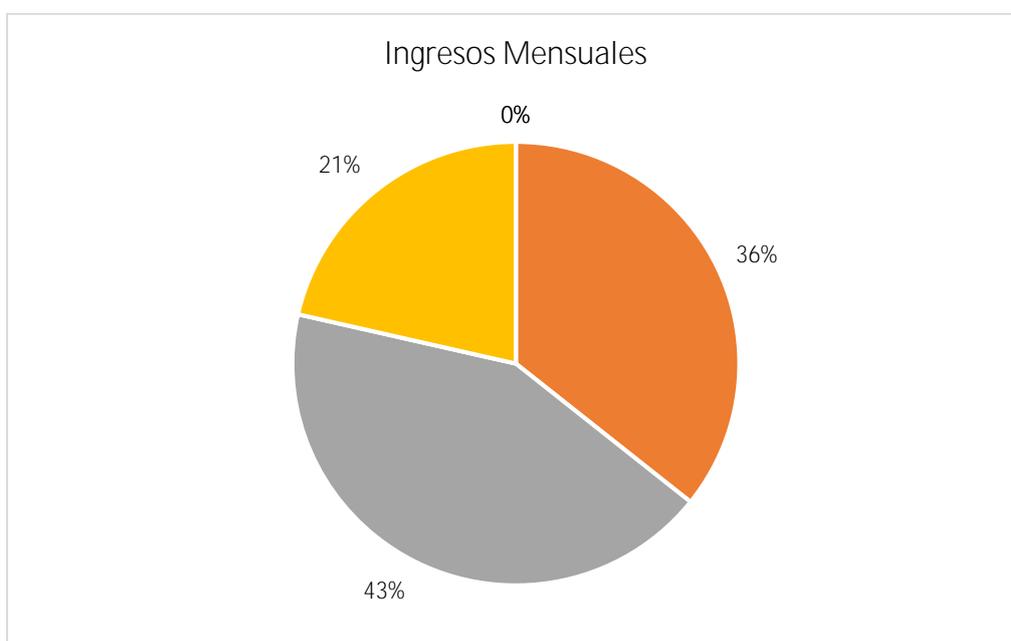


Figura 4 Ingresos Mensuales

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados con respecto a sus ingresos mensuales, el 36% indica que gana entre s/. 931 a s/. 1700.00, el 43% indica que gana entre s/. 1701.00 a s/. 2550.00 y el 21% indica que gana entre s/. 2551.00 a s/. 3400.00.

Tabla 5

¿Está conforme con la remuneración que percibe mensual?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	1	7%
Casi Siempre	7	50%
Siempre	3	21%
TOTAL	14	100%

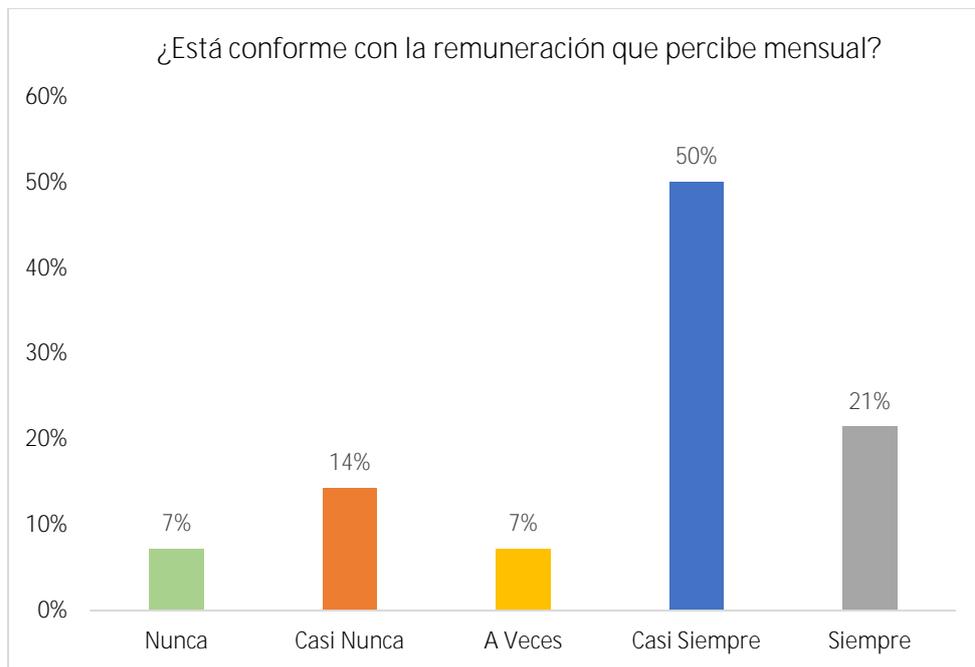


Figura 5 *¿Está conforme con la remuneración que percibe mensual?*

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados con respecto a sus ingresos mensuales, el 7% indica que nunca está conforme, el 14% indica que casi nunca está conforme, el 7% indica que a veces está conforme, el 50% indica que casi siempre está conforme y el 21% indica que siempre está conforme.

V1: Estrés Laboral

Tabla 6

¿Cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	8	57%
Casi Siempre	3	21%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%



Figura 6 ¿Cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad, el 14% indica que casi nunca cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad, el 57% indica que a veces cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad, el 21% indica que casi siempre cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad y el 7% indica que siempre cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad.

Tabla 7

¿Las funciones de la entidad están claras para los trabajadores?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	9	64%
Siempre	2	14%
TOTAL	14	100%

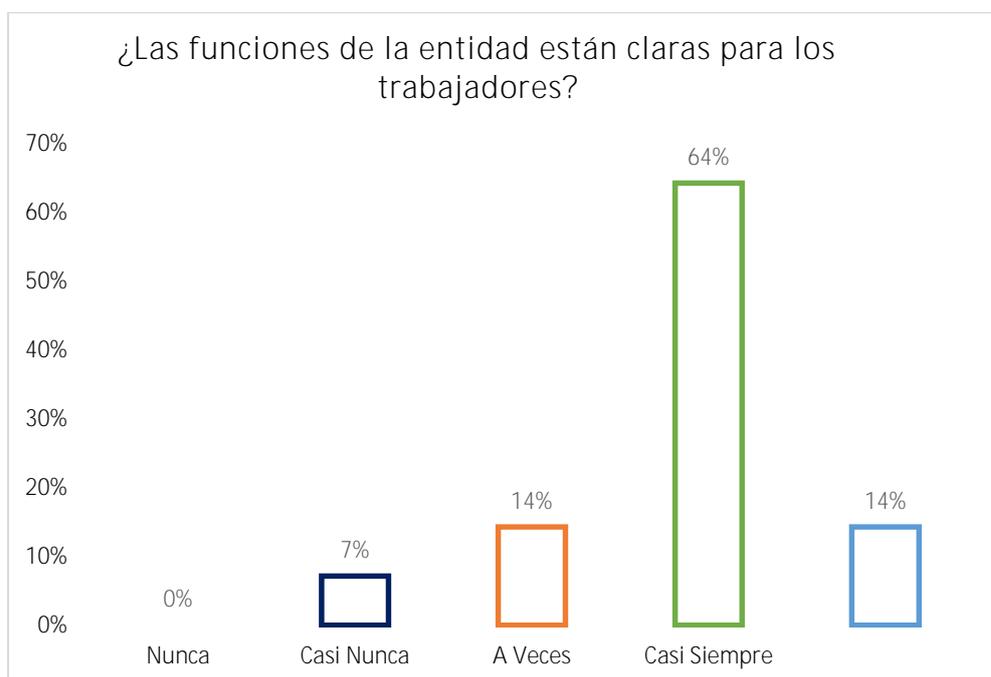


Figura 7 ¿Las funciones de la entidad están claras para los trabajadores?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca las funciones de la entidad están claras para ellos, el 7% indica que casi nunca las funciones de la entidad están claras para ellos, el 14% indica que a veces las funciones de la entidad están claras para ellos, el 64% indica que casi siempre las funciones de la entidad están claras para ellos y el 14% indica que siempre las funciones de la entidad están claras para ellos.

Tabla 8

¿Cumplir con mis actividades laborales es motivador para mí?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	6	43%
Casi Siempre	4	29%
Siempre	2	14%
TOTAL	14	100%

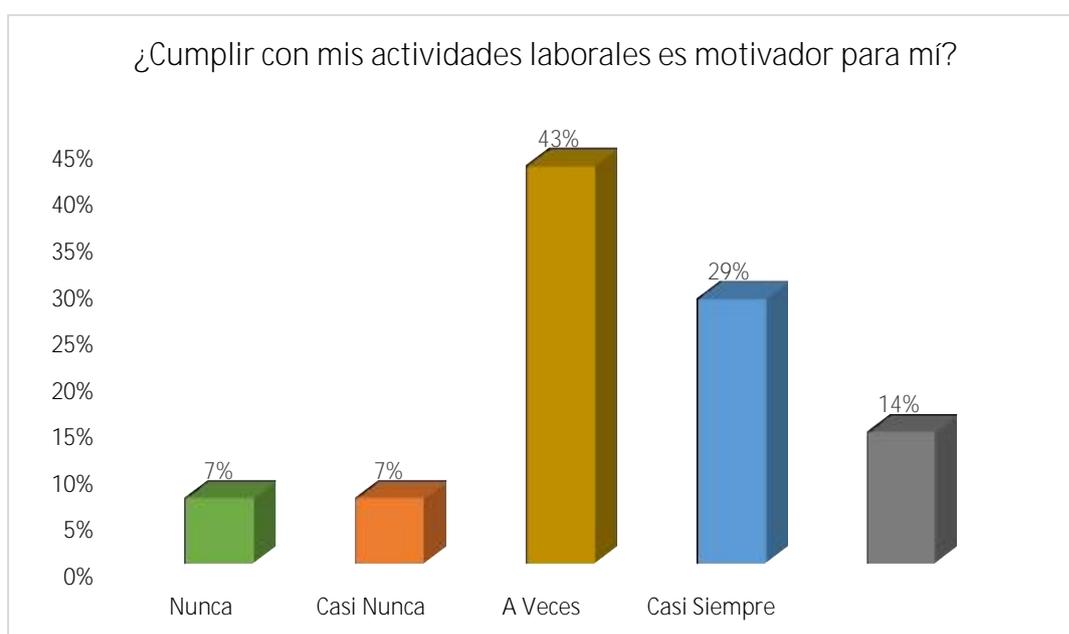


Figura 8 ¿Cumplir con mis actividades laborales es motivador para mí?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca considera que cumplir con sus actividades es motivador, el 7% indica que casi nunca considera que cumplir con sus actividades es motivador, el 43% indica que a veces considera que cumplir con sus actividades es motivador, el 29% indica que casi siempre considera que cumplir con sus actividades es motivador y el 14% indica que siempre considera que cumplir con sus actividades es motivador.

Tabla 9
 ¿Considera que la comunicación asertiva mejora su trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	8	57%
Siempre	4	29%
TOTAL	14	100%

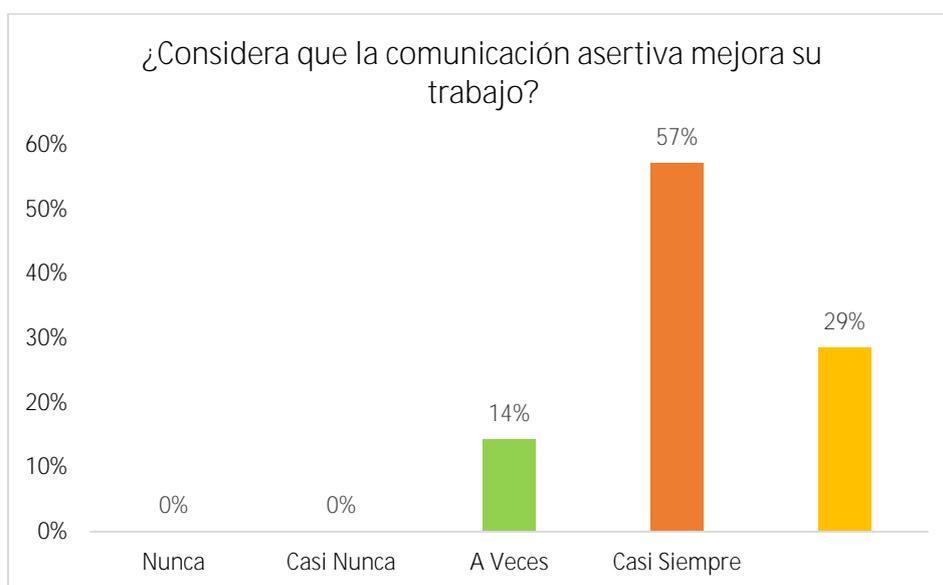


Figura 9 ¿Considera que la comunicación asertiva mejora su trabajo?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca la comunicación asertiva mejora su trabajo, el 0% indica que casi nunca la comunicación asertiva mejora su trabajo, el 14% indica que a veces la comunicación asertiva mejora su trabajo, el 57% indica que casi siempre la comunicación asertiva mejora su trabajo y el 29% indica que siempre la comunicación asertiva mejora su trabajo.

Tabla 10

¿Está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	14%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	3	21%
Casi Siempre	3	21%
Siempre	5	36%
TOTAL	14	100%



Figura 10 *¿Está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales?*

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 14% indica que nunca está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el 7% indica que casi nunca, el 21% indica que a veces está comprometido, el 21% indica que casi siempre está comprometido y el 36% indica que siempre está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 11

¿Usted considera que recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	14%
Casi Nunca	3	21%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	1	7%
Siempre	4	29%
TOTAL	14	100%

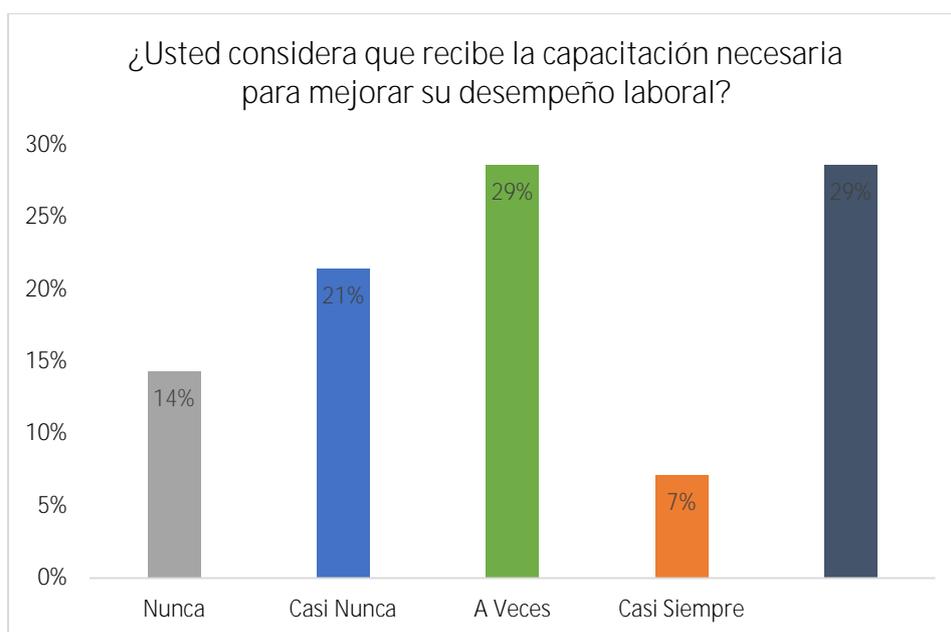


Figura 11 ¿Usted considera que recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 14% indica que nunca recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral, el 21% indica que casi nunca recibe la capacitación, el 29% indica que a veces recibe la capacitación, el 7% indica que casi siempre recibe la capacitación y el 29% indica que siempre recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral.

Tabla 12

¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	21%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	1	7%
Siempre	8	57%
TOTAL	14	100%

¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?

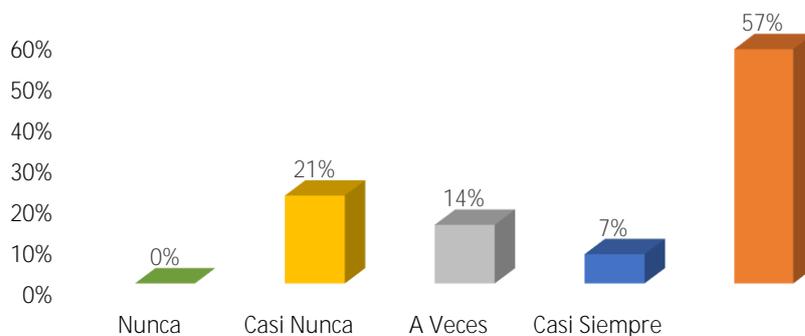


Figura 12 ¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca es ideal el puesto que ocupa para su formación profesional, el 21% indica que casi nunca es ideal el puesto que ocupa para su formación profesional, el 14% indica que a veces es ideal el puesto que ocupa para su formación profesional, el 7% indica que casi siempre es ideal el puesto que ocupa para su formación profesional y el 57% indica que siempre es ideal el puesto que ocupa para su formación profesional.

Tabla 13

¿Sabe usted equilibrar su vida personal y su vida laboral al momento de la realización de sus labores?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	6	43%
Siempre	4	29%
TOTAL	14	100%

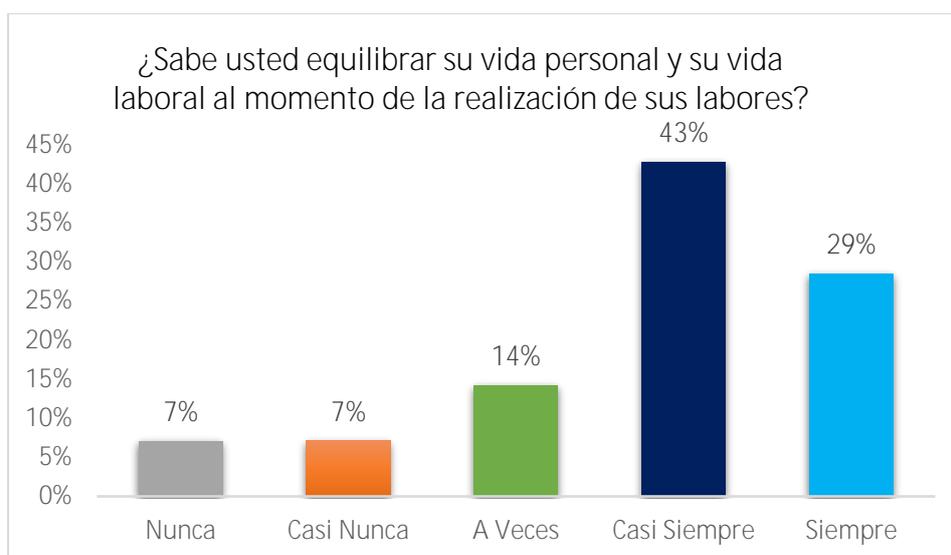


Figura 13 ¿Sabe usted equilibrar su vida personal y su vida laboral al momento de la realización de sus labores?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca sabe equilibrar su vida personal con su vida profesional al momento de realizar sus labores, el 7% indica que casi nunca sabe equilibrar su vida personal con su vida profesional al momento de realizar sus labores, el 14% indica que a veces sabe equilibrar su vida personal con su vida profesional al momento de realizar sus labores, el 43% indica que casi siempre sabe equilibrar su vida personal con su vida profesional al momento de realizar sus labores y el 29% indica que siempre sabe equilibrar su vida personal con su vida profesional al momento de realizar sus labores.

Tabla 14

¿El director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	6	43%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

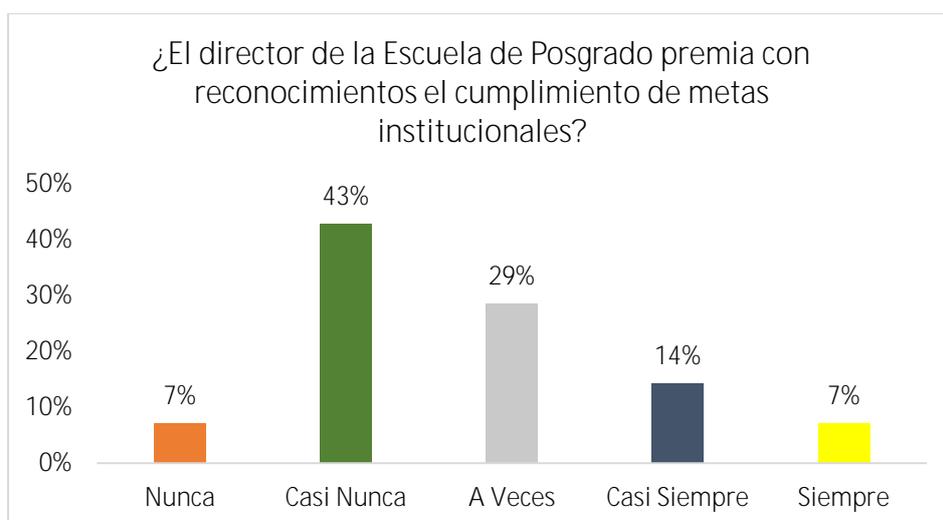


Figura 14 ¿El director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca el director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales, el 43% indica que casi nunca el director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales, el 29% indica que a veces el director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales, el 14% indica que casi siempre el director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales y el 7% indica que siempre el director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales.

Tabla 15

¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	21%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	3	21%
TOTAL	14	100%

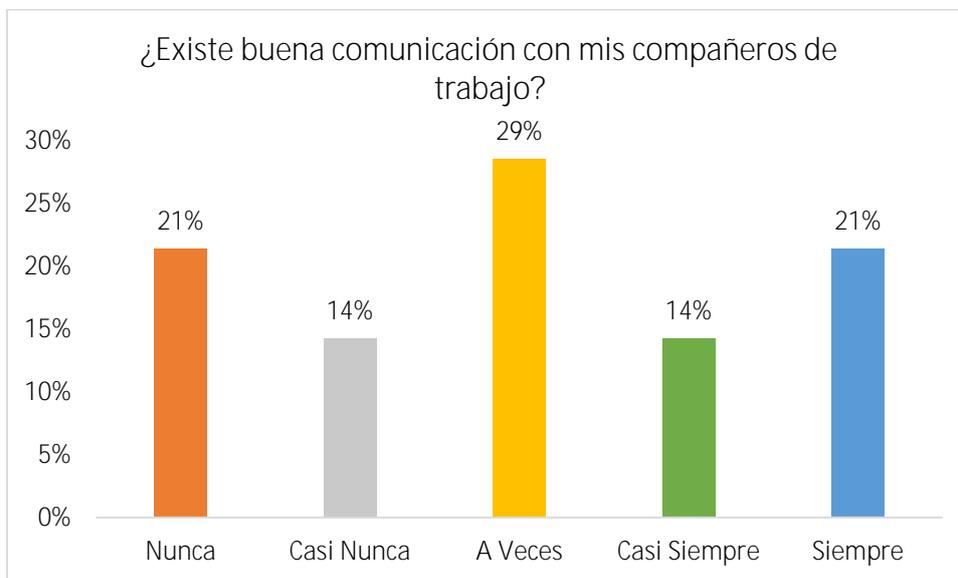


Figura 15 ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 21% indica que nunca existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, el 14% indica que casi nunca existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, el 29% indica que a veces existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo, el 14% indica que casi siempre existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo y el 21% indica que siempre existe buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 16

¿Considera que la única manera de realizar sus actividades es realizarlo usted mismo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	14%
Casi Nunca	4	29%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	5	36%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

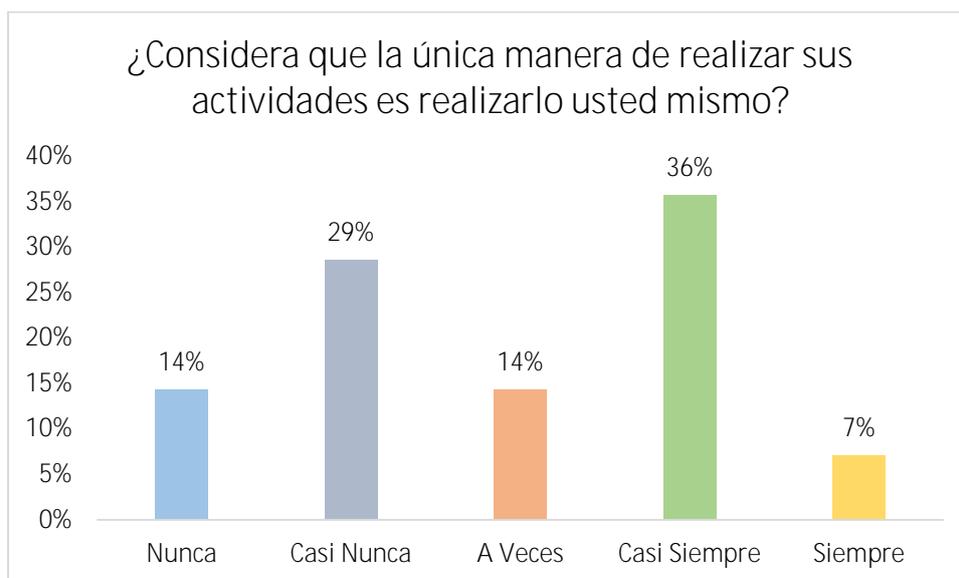


Figura 16 ¿Considera que la única manera de realizar sus actividades es realizarlo usted mismo?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 14% indica que nunca la única manera de realizar sus actividades es realizarlo ellos mismo, el 29% indica que casi nunca la única manera de realizar sus actividades es realizarlo ellos mismo, el 14% indica que a veces la única manera de realizar sus actividades es realizarlo ellos mismo, el 36% indica que casi siempre la única manera de realizar sus actividades es realizarlo ellos mismo y el 7% indica que siempre la única manera de realizar sus actividades es realizarlo ellos mismo.

V2: Calidad de Servicio

Tabla 17

Al momento de atender a los usuarios, ¿hace alguna diferencia?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	43%
Casi Nunca	4	29%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	1	7%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

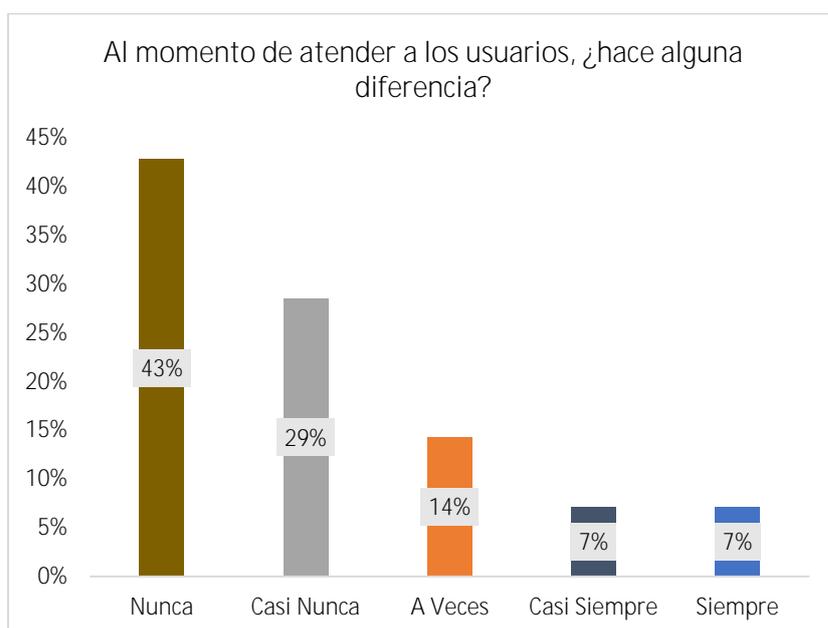


Figura 17 Al momento de atender a los usuarios, ¿hace alguna diferencia?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 43% indica que nunca hace diferencias al momento de atender a los usuarios, el 29% indica que casi nunca hace diferencias al momento de atender a los usuarios, el 14% indica que a veces hace diferencias al momento de atender a los usuarios, el 7% indica que casi siempre hace diferencias al momento de atender a los usuarios y el 7% indica que siempre hace diferencias al momento de atender a los usuarios.

Tabla 18

¿La UNJFSC respeta los horarios de atención a los usuarios?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	1	7%
Casi Siempre	3	21%
Siempre	10	71%
TOTAL	14	100%

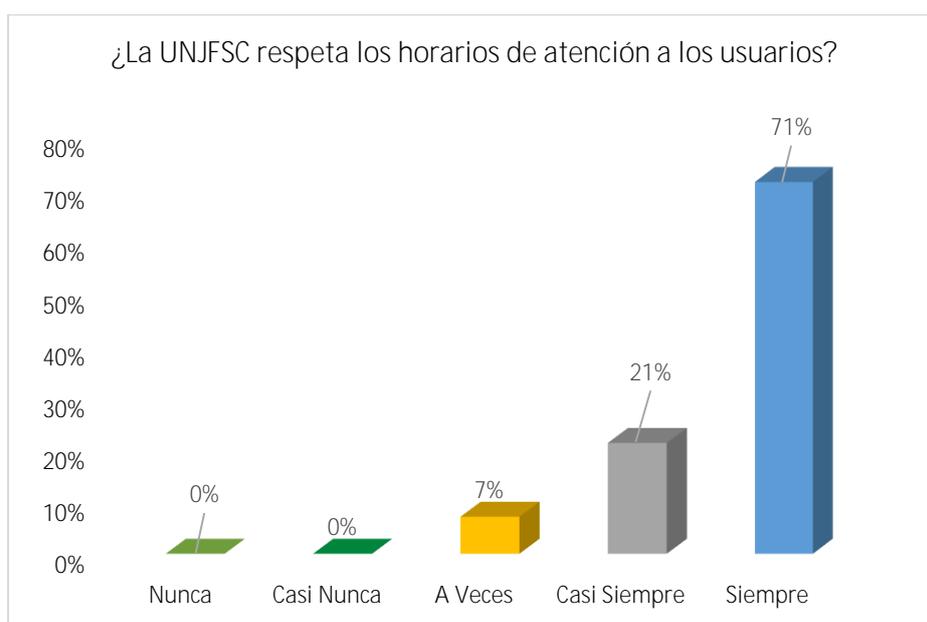


Figura 18 ¿La UNJFSC respeta los horarios de atención a los usuarios?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que la UNJFSC nunca respeta los horarios de atención a los usuarios, el 0% indica que la UNJFSC casi nunca respeta los horarios de atención a los usuarios, el 7% indica que la UNJFSC a veces respeta los horarios de atención a los usuarios, el 21% indica que la UNJFSC casi siempre respeta los horarios de atención a los usuarios y el 71% indica que la UNJFSC siempre respeta los horarios de atención a los usuarios.

Tabla 19

¿Sabe los pasos para que el usuario pueda poner una queja o reclamo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	10	71%
Casi Siempre	1	7%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

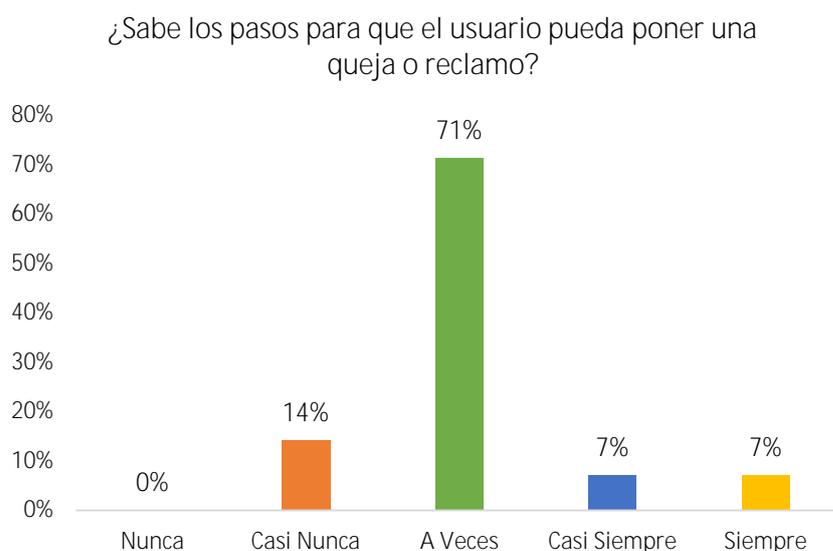


Figura 19 ¿Sabe los pasos para que el usuario pueda poner una queja o reclamo?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca sabe los pasos para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo, el 14% indica que casi nunca sabe los pasos para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo, el 71% indica que a veces sabe los pasos para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo, el 7% indica que casi siempre sabe los pasos para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo y el 7% indica que siempre sabe los pasos para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo.

Tabla 20

Cuando hay muchos usuarios, ¿usted respeta el orden de llegada para atenderlos?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	12	86%
TOTAL	14	100%

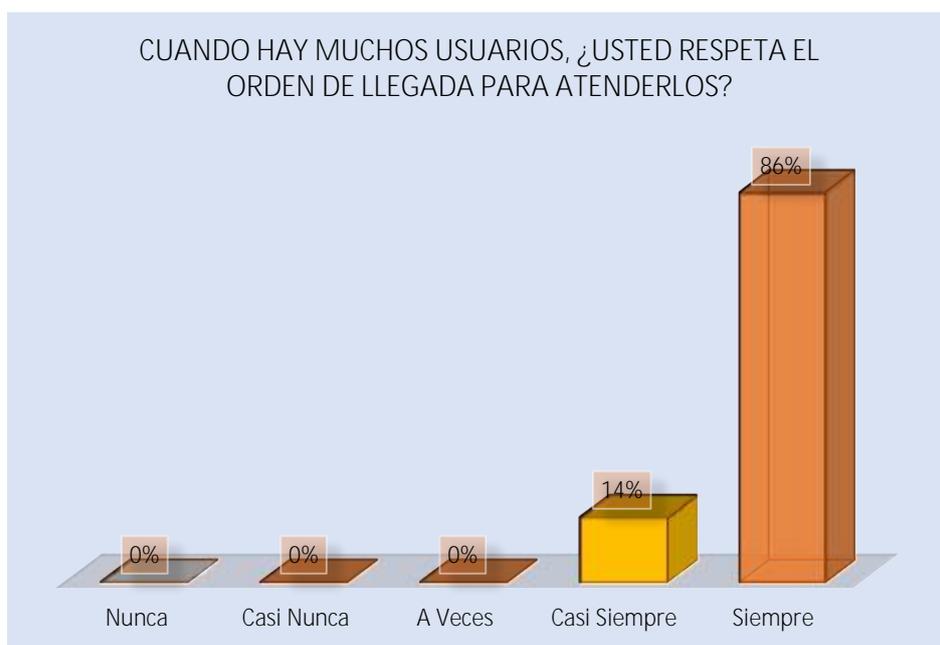


Figura 20 Cuando hay muchos usuarios, ¿usted respeta el orden de llegada para atenderlos?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca respeta el orden de llegada de los usuarios para atenderlos, el 0% indica que casi nunca respeta el orden de llegada de los usuarios para atenderlos, el 0% indica que a veces respeta el orden de llegada de los usuarios para atenderlos, el 14% indica que casi siempre respeta el orden de llegada de los usuarios para atenderlos y el 86% indica que siempre respeta el orden de llegada de los usuarios para atenderlos.

Tabla 21

Cuando hay dificultades en la atención al usuario, ¿lo resolvió inmediatamente porque se contaba con los recursos necesarios?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	14%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	5	36%
Casi Siempre	4	29%
Siempre	2	14%
TOTAL	14	100%

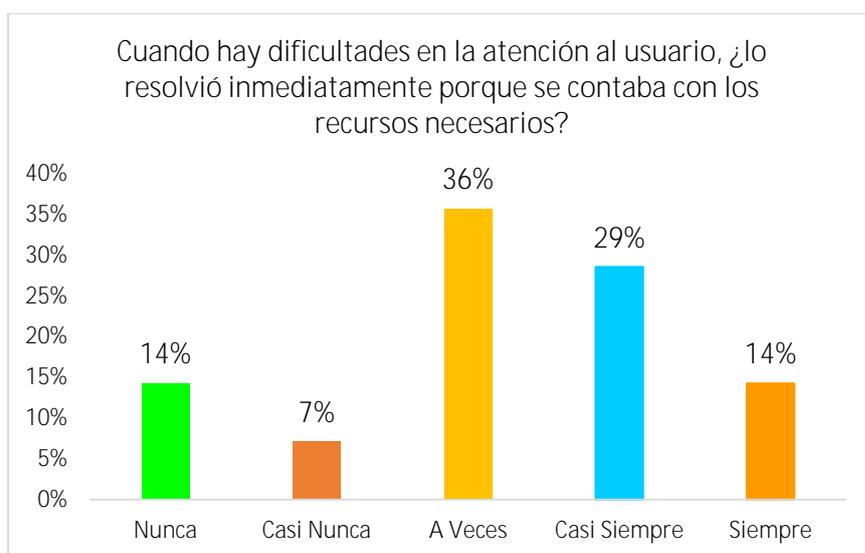


Figura 21 Cuando hay dificultades en la atención al usuario, ¿lo resolvió inmediatamente porque se contaba con los recursos necesarios?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 14% indica que nunca resuelve inmediatamente las dificultades porque cuenta con los recursos necesarios, el 7% indica que casi siempre resuelve inmediatamente las dificultades porque cuenta con los recursos necesarios, el 36% indica que a veces resuelve inmediatamente las dificultades porque cuenta con los recursos necesarios, el 29% indica que casi siempre resuelve inmediatamente las dificultades porque cuenta con los recursos necesarios y el 14% indica que siempre resuelve inmediatamente las dificultades porque cuenta con los recursos necesarios.

Tabla 22
 ¿La atención al usuario es lo más rápido posible?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	7	50%
A Veces	3	21%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

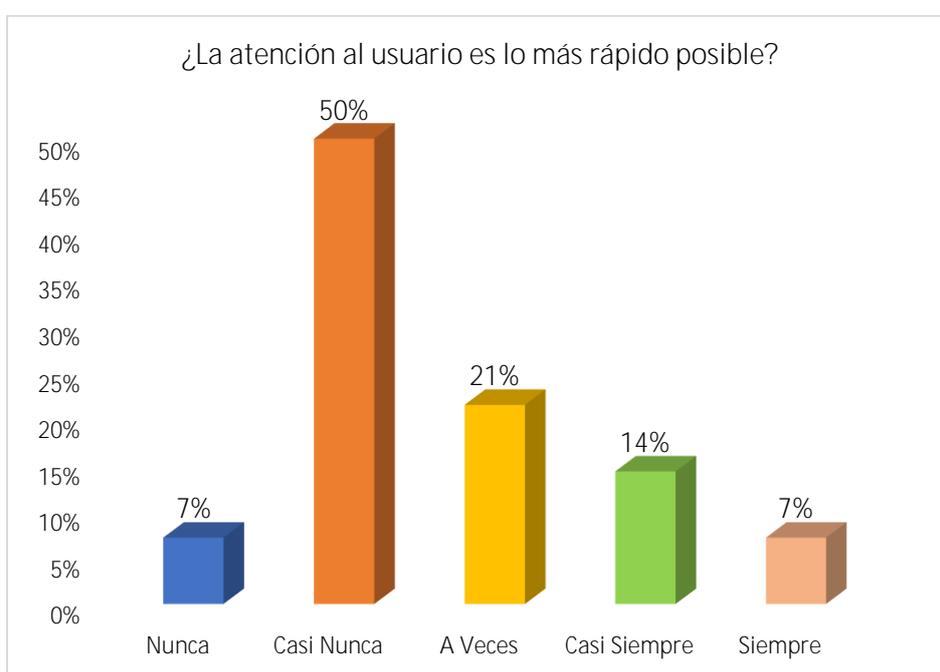


Figura 22 ¿La atención al usuario es lo más rápido posible?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca la atención al usuario es lo más rápido posible, el 50% indica que casi siempre la atención al usuario es lo más rápido posible, el 21% indica que a veces la atención al usuario es lo más rápido posible, el 14% indica que casi siempre la atención al usuario es lo más rápido posible y el 7% indica que siempre la atención al usuario es lo más rápido posible.

Tabla 23

¿Responde dudas de los usuarios fuera del horario de atención?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	21%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	5	36%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

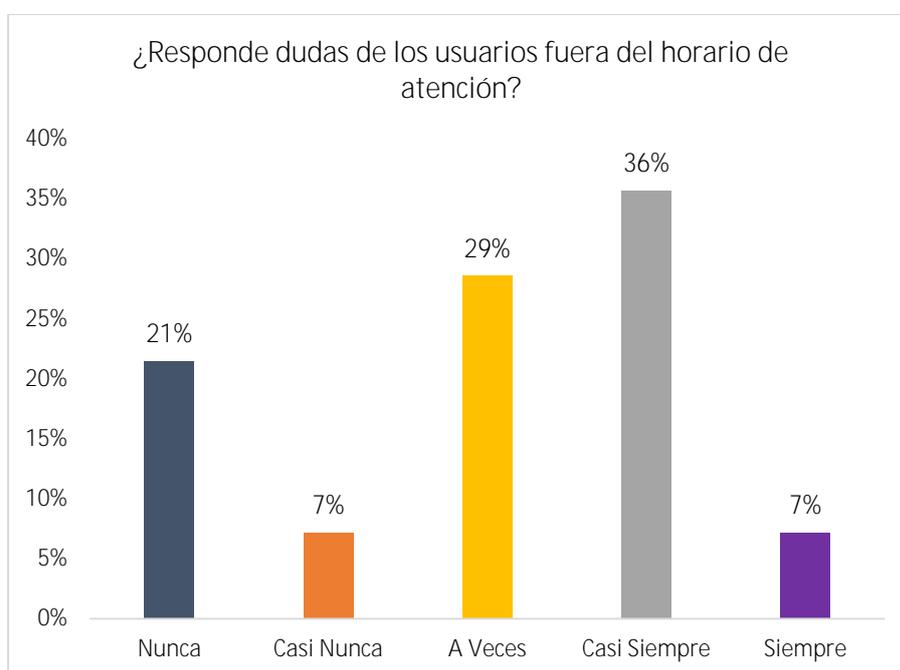


Figura 23 ¿Responde dudas de los usuarios fuera del horario de atención?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 21% indica que nunca responde la duda de los usuarios fuera del horario de atención, el 7% indica que casi siempre responde la duda de los usuarios fuera del horario de atención, el 29% indica que a veces responde la duda de los usuarios fuera del horario de atención, el 36% indica que casi siempre responde la duda de los usuarios fuera del horario de atención y el 7% indica que siempre responde la duda de los usuarios fuera del horario de atención.

Tabla 24

¿La atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	3	21%
Casi Siempre	1	7%
Siempre	8	57%
TOTAL	14	100%

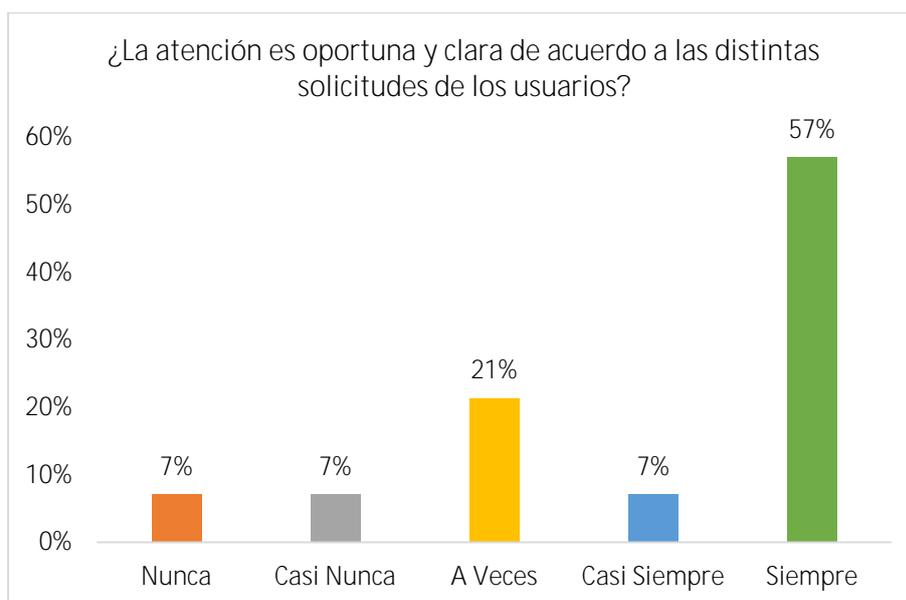


Figura 24 ¿La atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca la atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios, el 7% indica que casi nunca la atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios, el 21% indica que a veces la atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios, el 7% indica que casi siempre la atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios y el 57% indica que siempre la atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios.

Tabla 25

¿Estás dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	7	50%
TOTAL	14	100%

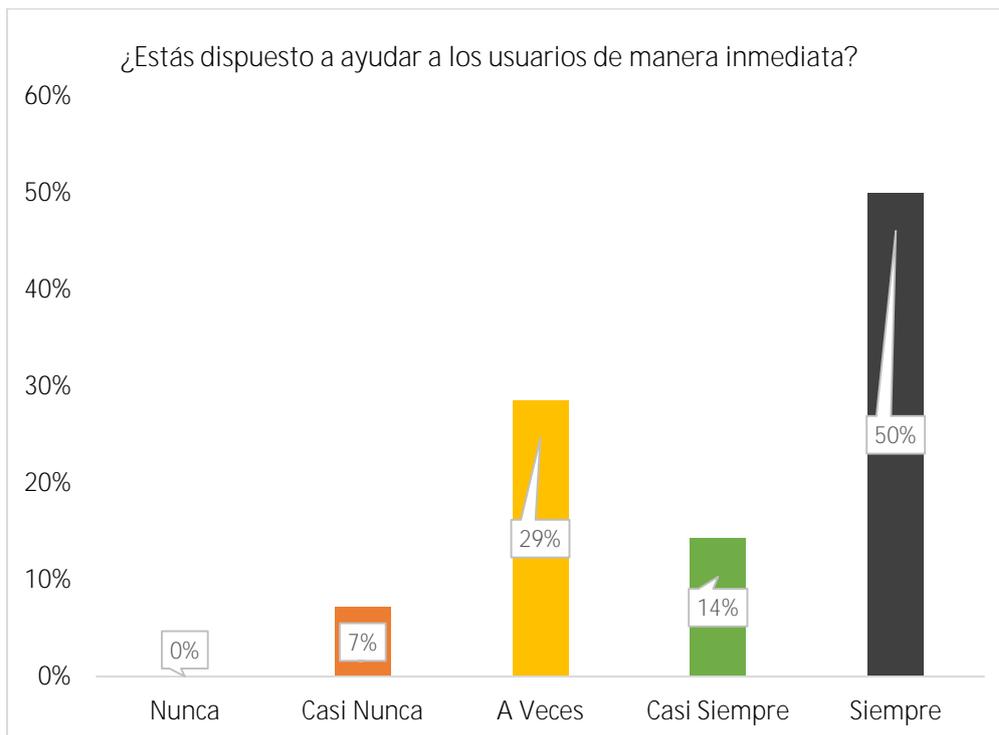


Figura 25 ¿Estás dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca está dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata, el 7% indica que casi nunca está dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata, el 29% indica que a veces está dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata, el 14% indica que casi siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata y el 50% indica que siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata.

Tabla 26

¿Acepto recibir críticas constructivas de los distintos usuarios?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	14%
Casi Nunca	3	21%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	2	14%
Siempre	3	21%
TOTAL	14	100%

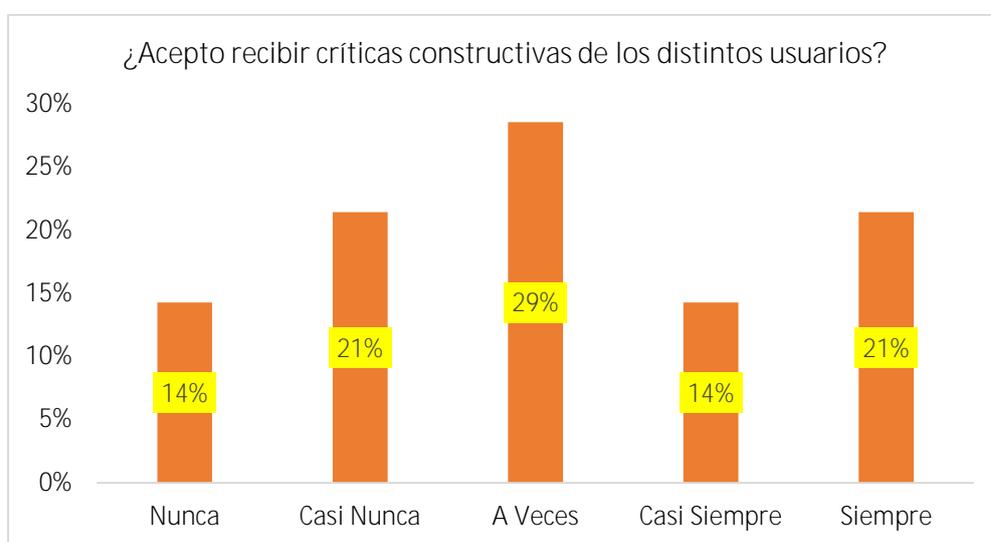


Figura 26 ¿Acepto recibir críticas constructivas de los distintos usuarios?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 14% indica que nunca acepta recibir críticas constructivas de los distintos usuarios, el 21% indica que casi nunca acepta recibir críticas constructivas de los distintos usuarios, el 29% indica que a veces acepta recibir críticas constructivas de los distintos usuarios, el 14% indica que casi siempre acepta recibir críticas constructivas de los distintos usuarios y el 21% indica que siempre acepta recibir críticas constructivas de los distintos usuarios.

Tabla 27

¿Comprendo al usuario cuando tiene inconvenientes personales?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	4	29%
Casi Siempre	5	36%
Siempre	2	14%
TOTAL	14	100%

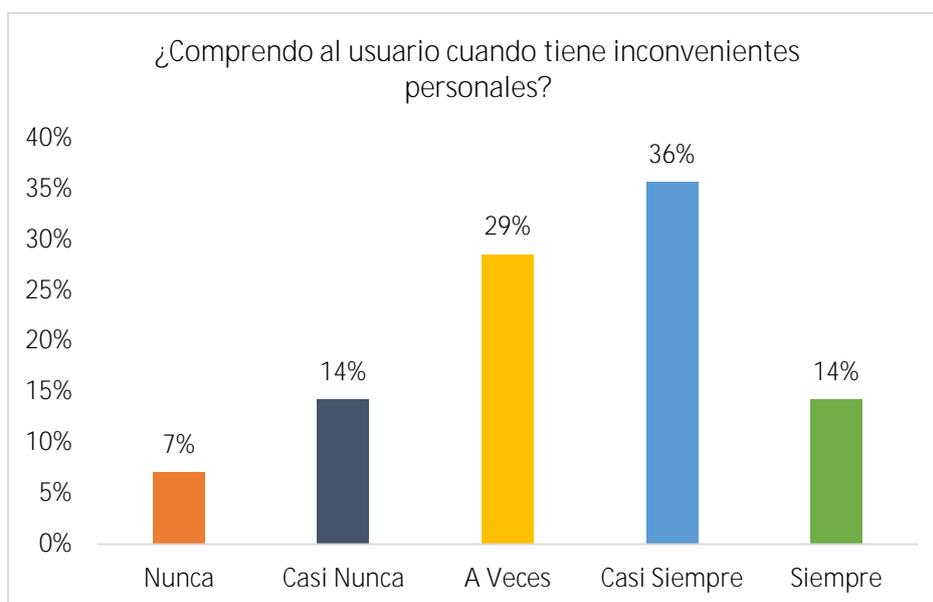


Figura 27 ¿Comprendo al usuario cuando tiene inconvenientes personales?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca comprende al usuario cuando tiene inconvenientes personales, el 14% indica que casi nunca comprende al usuario cuando tiene inconvenientes personales, el 29% indica que a veces comprende al usuario cuando tiene inconvenientes personales, el 36% indica que casi siempre comprende al usuario cuando tiene inconvenientes personales y el 14% indica que siempre comprende al usuario cuando tiene inconvenientes personales.

Tabla 28

Si hay un caso complicado, ¿le dedicas atención personalizada?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	2	14%
A Veces	5	36%
Casi Siempre	5	36%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

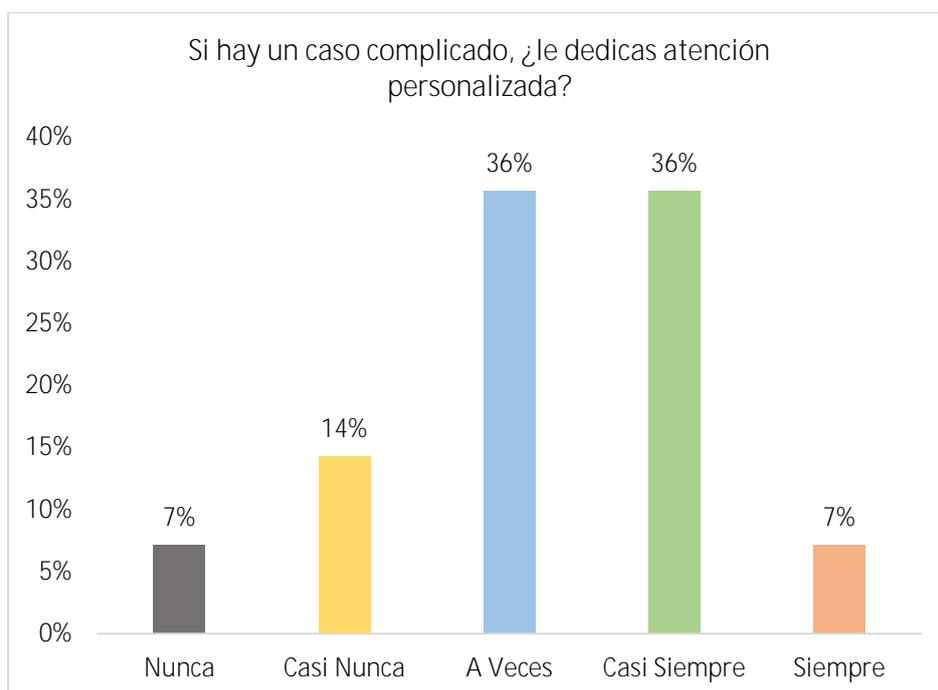


Figura 28 Si hay un caso complicado, ¿le dedicas atención personalizada?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca dedica atención personalizada cuando hay casos complicados, el 14% indica que casi nunca dedica atención personalizada cuando hay casos complicados, el 36% indica que a veces dedica atención personalizada cuando hay casos complicados, el 36% indica que casi siempre dedica atención personalizada cuando hay casos complicados y el 7% indica que siempre dedica atención personalizada cuando hay casos complicados.

Tabla 29
 Cuando usted atiende, ¿los usuarios confían en usted?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	1	7%
Casi Siempre	5	36%
Siempre	7	50%
TOTAL	14	100%

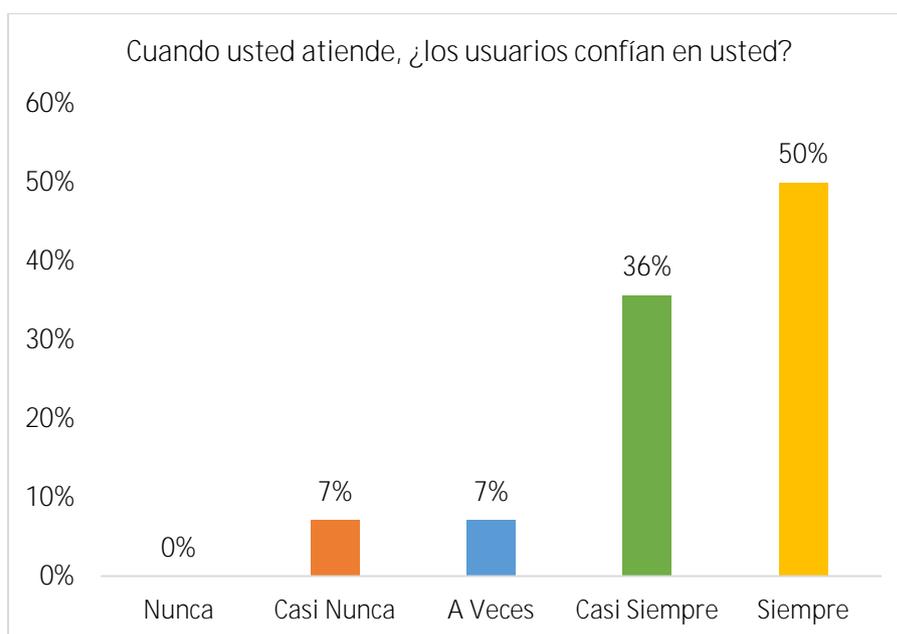


Figura 29 Cuando usted atiende, ¿los usuarios confían en usted?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 0% indica que nunca los usuarios confían en su persona cuando los atiende, el 7% indica que casi nunca los usuarios confían en su persona cuando los atiende, el 7% indica que a veces los usuarios confían en su persona cuando los atiende, el 36% indica que casi siempre los usuarios confían en su persona cuando los atiende y el 50% indica que siempre los usuarios confían en su persona cuando los atiende.

Tabla 30

¿Cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA (texto único de procedimientos administrativos) ?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	21%
Casi Nunca	4	29%
A Veces	2	14%
Casi Siempre	3	21%
Siempre	2	14%
TOTAL	14	100%

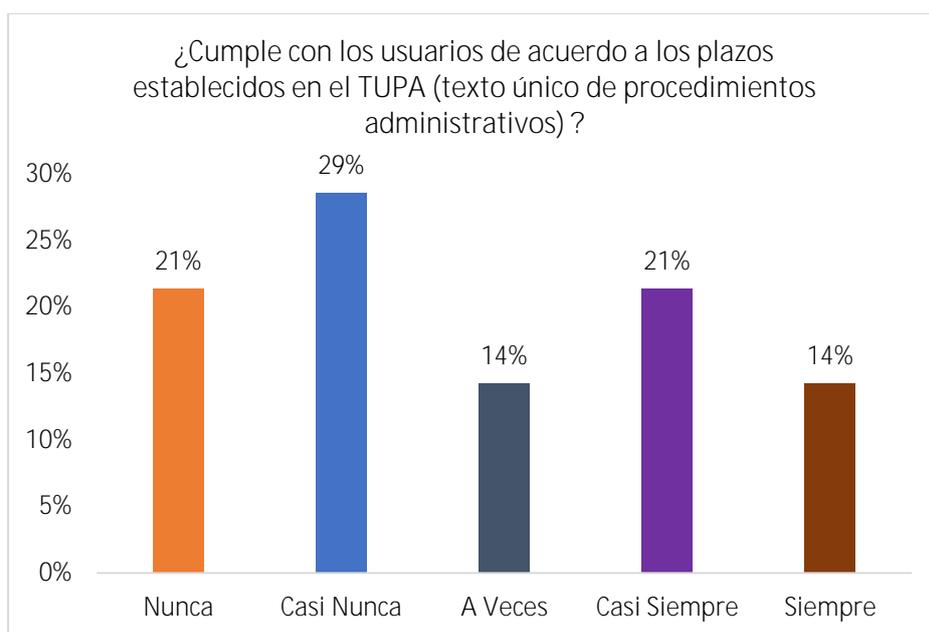


Figura 30 ¿Cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA (texto único de procedimientos administrativos) ?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 21% indica que nunca cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA, el 29% indica que casi nunca cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA, el 14% indica que a veces cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA, el 21% indica que casi siempre cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA y el 14% indica que siempre cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA.

Tabla 31

¿Es amable con todos los usuarios al momento de atender sus solicitudes?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	5	36%
Casi Siempre	4	29%
Siempre	3	21%
TOTAL	14	100%

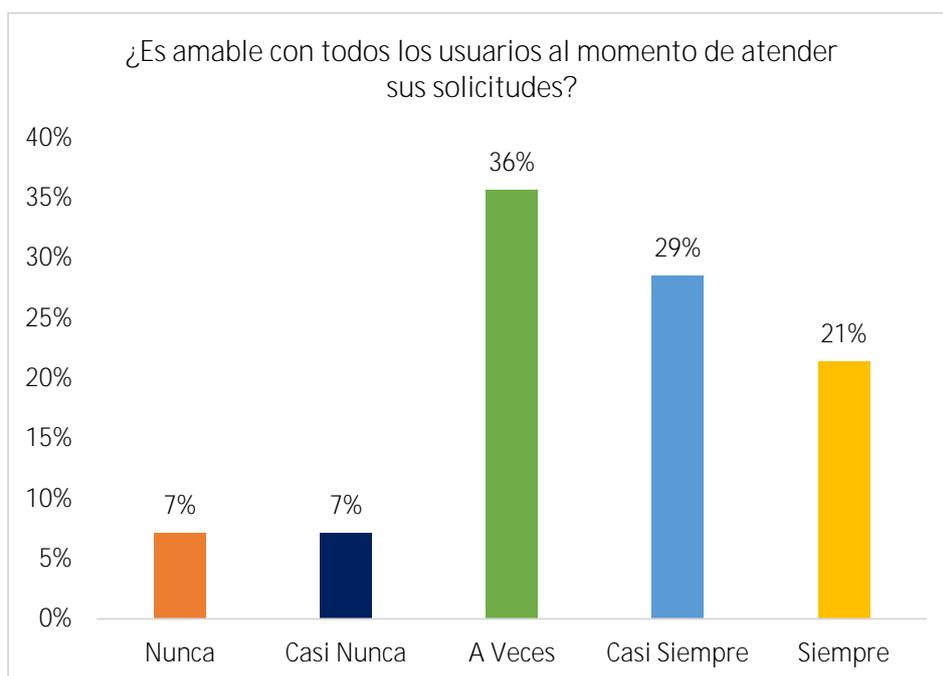


Figura 31 ¿Es amable con todos los usuarios al momento de atender sus solicitudes?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca es amable con los usuarios al momento de atender sus solicitudes, el 7% indica que casi nunca es amable con los usuarios al momento de atender sus solicitudes, el 36% indica que a veces es amable con los usuarios al momento de atender sus solicitudes, el 29% indica que casi siempre es amable con los usuarios al momento de atender sus solicitudes y el 21% indica que siempre es amable con los usuarios al momento de atender sus solicitudes.

Tabla 32

¿Cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	7%
Casi Nunca	1	7%
A Veces	8	57%
Casi Siempre	3	21%
Siempre	1	7%
TOTAL	14	100%

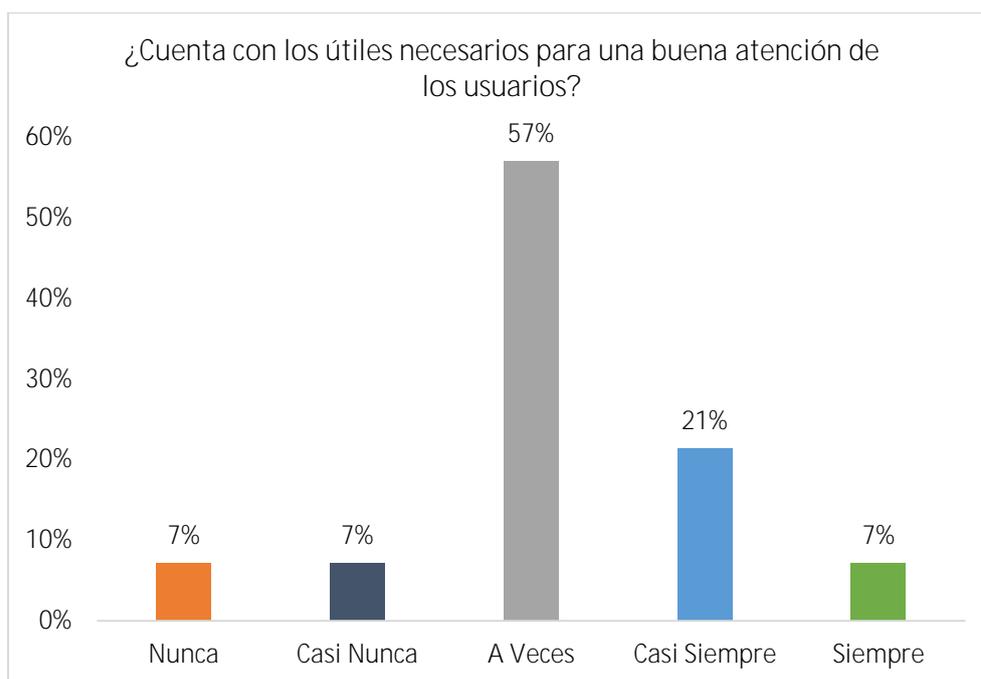


Figura 32 ¿Cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios?

Interpretación:

De los 14 administrativos de la Escuela de Posgrado encuestados, el 7% indica que nunca cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios, el 7% indica que casi nunca cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios, el 57% indica que a veces cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios, el 21% indica que casi siempre cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios y el 7% indica que siempre cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: “El estrés no se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

H₁: “El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se usa los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 33
Correlación entre el Estrés y la Calidad de Servicio

		Estrés	Calidad de Servicio
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,446*
	Sig. (bilateral)		0,049
	N	14	14
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	0,446*	1
	Sig. (bilateral)	0,049	
	N	14	14

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

INTERPRETACIÓN:

Como puede verse en la Tabla 33, la significancia asintótica (0.049) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En otras palabras, El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021. Además, el coeficiente de correlación es de 0,446 según Pearson, y el coeficiente de correlación es positivo y bajo según la escala de Bisquerra.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: “El estrés no se relaciona con la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

H₁: “El estrés se relaciona con la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v26:

Tabla 34
Correlación entre el Estrés y la Fiabilidad

		Estrés	Fiabilidad
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,61*
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	14	14
Fiabilidad	Correlación de Pearson	0,61*	1
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	14	14

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

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la Tabla 34, la significancia asintótica (0.004) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, El estrés se relaciona con la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021. Además, según la escala de Bisquerra, la correlación es positiva y media.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: “El estrés no se relaciona con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

H₁: “El estrés se relaciona con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v26:

Tabla 35
Correlación entre Estrés y Capacidad de Respuesta

		Estrés	Capacidad de Respuesta
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,486*
	Sig. (bilateral)		0,030
	N	14	14
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	0,486*	1
	Sig. (bilateral)	0,030	
	N	14	14

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

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 35, la significancia asintótica (0,030) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El estrés se relaciona con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021. Además, la correlación de Pearson es 0.486, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: “El estrés no se relaciona con la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

H₁: “El estrés se relaciona con la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v26:

Tabla 36
Correlación entre Estrés y Empatía

		Estrés	Empatía
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,683*
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	14	14
Empatía	Correlación de Pearson	0,683*	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	14	14

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

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 36, la significancia asintótica (0,001) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El estrés se relaciona con la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021. Además, la correlación de Pearson es 0.683, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

H₀: “El estrés no se relaciona con la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

H₁: “El estrés se relaciona con la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H₀**.

Aplicamos SPSS v26:

Tabla 37
Correlación entre Estrés y Seguridad

		Estrés	Seguridad
Estrés	Correlación de Pearson	1	0,683*
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	14	14
Seguridad	Correlación de Pearson	0,683*	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	14	14

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

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 37, la significancia asintótica (0,001) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El estrés se relaciona con la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021. Además, la correlación de Pearson es 0.683, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

ALFA DE CONBRACH.

“El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa ()”.

Fórmula:

$$ALFA = \frac{S}{-1} [1 - \frac{---}{---}]$$

S = Suma

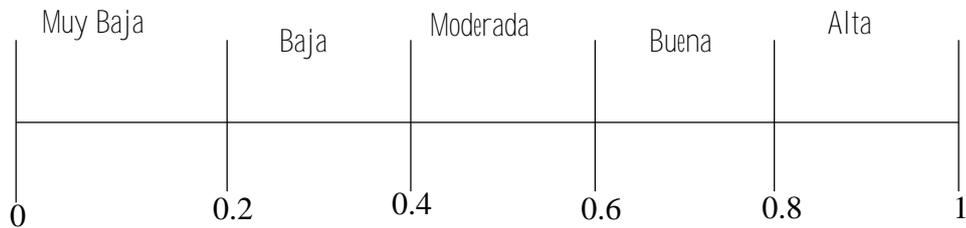
Alfa = 0.71

K (número de ítems) = 14

Vi (Varianza de cada ítem) = 31.23

Vt= (Varianza total) = 90.53

Rango:



El resultado obtenido en Alfa de Cronbach en la investigación tiene como resultado 0.71 por lo tanto se indica que la fiabilidad de trabajo es “**Buena**” aceptándose el instrumento de investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos conducen a establecer que “El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”. Este resultado guarda relación con: Mendoza (2019) en su tesis titulada “Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo” aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo”, su metodología de estudio es de método deductivo, enfoque cuantitativo y diseño correlacional y descriptivo, su población y muestra está conformada por 240 enfermeros, llegando a la conclusión de que “la dimensión que más aporta al estrés laboral fue la insatisfacción por retribución, mientras que en calidad de vida laboral fue la seguridad en el trabajo; a través del análisis correlacional se evidenció que el estrés laboral y la calidad de vida laboral se relacionan” (p. 129). También Ríos (2018) en su tesis titulada “Estrés y Servicio al Cliente” aprobada por la Universidad Rafael Landívar - Guatemala, tiene por objetivo evaluar el estrés y sus factores que

afectan negativamente en la productividad de los colaboradores y esto repercute en la atención a sus clientes, su población está conformada por 80 consumidores y 30 trabajadores, su metodología es de diseño descriptivo, utiliza el instrumento de la observación llegando a la conclusión de que “el estrés no influye en el servicio al cliente ya que el público lo evaluó como bueno, sin embargo el 40% colaboradores demuestran niveles altos de estrés por lo que se recomienda al restaurante implementar la propuesta presentada con el propósito de mejorar la salud física y mental del personal y brindar la atención adecuada a los visitantes” (p. 68). Además Quinchiguango (2016) en su tesis titulada “El estrés laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito” aprobada por la Universidad Central del Ecuador, tiene por objetivo “Conocer si el Estrés Laboral influye en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito”, su metodología es de diseño no experimental, de nivel correlacional y descriptiva, llegó a la siguiente conclusión: “el estrés laboral influye en la calidad de servicio al obtener puntajes significativos en los niveles intermedio y estrés” (p. 84).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se acepta la Hipótesis afirmando que “El estrés si se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

Se acepta la Hipótesis Alternativa 1: “El estrés si se relaciona con la Fiabilidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

Se acepta la Hipótesis Alternativa 2: “El estrés si se relaciona con la Capacidad de Respuesta de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

Se acepta la Hipótesis Alternativa 3: “El estrés si se relaciona con la Empatía de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

Se acepta la Hipótesis Alternativa 4: “El estrés si se relaciona con la Seguridad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021”.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la UNJFSC a brindar capacitaciones que ayuden a aliviar el estrés de sus administrativos para que estos brinden un servicio de calidad a los diferentes usuarios de la Universidad.

Capacitar a los administrativos en los procedimientos con el fin de orientar de manera precisa y concisa al usuario generando fiabilidad del trabajo que se realiza en la Escuela de Posgrado.

Se recomienda aplicar la simplificación administrativa con la finalidad de agilizar los procesos administrativos buscando la eficiencia y el menor tiempo de respuesta a las diferentes peticiones de los usuarios.

Capacitar a los administrativos para una atención cordial a los distintos usuarios.

Se recomienda crear un plan de contingencia que brinde seguridad a los usuarios al momento de comunicarse con algún administrativo utilizando correctamente las TIC para tal fin.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Chauvie, P. (2012). *Empatia: Efectos de los vínculos primarios*. Obtenido de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.p

p

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Interamericana Editores.

Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2>

Gallardo, I. (2021). *Estrés*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

García, N. (2018). Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de Efermería del centro de Salud Santa Julia, Piura, 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad San Pedro, Piura, Perú.

Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Huentelicán, C. (2017). *Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio*. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcih887a/doc/bpmfcih887a.pdf>

Iza, M. (2016). El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- Izquierdo, F. (2020). *estrés laboral: no dejes que entre a tu vida*. Obtenido de <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- James, W. (2011). *El significado de la verdad*. Obtenido de <https://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Jimenez, E. (2013 de Octubre de 2013). *Gestipolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>
- Layme, M. (2017). El Estrés Laboral y la Calidad del sueño en el personal de enfermería del Servicio de Emergencias Hospital Ilo - 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Luthans, G. (2009). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.
- Medina, B. (2018). El Estrés Laboral y la calidad de Servicio de los trabajadores del Call Center MDY - Claro, Lince 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Medina, W. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mendoza, N. (2019). Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. *Tesis de Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Mokate, K. (13 de Noviembre de 2018). *Eficiencia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad*.
Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_efic
- Moreta, A. (2017). El Estrés Laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse Ecuatoriano durante el año 2016. *Tesis de Posgrado*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.
- Orozco, G. (2018). *El concepto de la Seguridad en la teoría de las relaciones internacionales*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>
- Pedraza, C., & Perez, M. (2021). *El estrés: el enemigo silencio de la pandemia por COVID-19*. Obtenido de <https://redemc.net/campus/el-estres-el-enemigo-silencio-de-la-pandemia-por-covid-19/>
- Quinchiguango, A. (2016). El estrés laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito. *Tesis de Pregrado*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rios, K. (2018). Estrés y Servicio al Cliente. *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sanchez, D. (2020). Nivel de estrés laboral e el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Maison de Sante. *Tesis de Pregrado*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Vertice, P. (2008). *Apesctos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Publicaciones Vértice.
- Zapata, K., & Chancafe, A. (2018). Estrés laboral crónico en vendedores y Calidad de Servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de

Chiclayo, durante Agosto a Diciembre del 2017. *Tesis de Pregrado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

ANEXOS

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Buen día, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al estrés laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

3. Grado de estudios

- a) Secundaria completa.
- b) Técnico.
- c) Bachiller.
- d) Titulado
- e) Magister o Doctor.

4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”

1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

ESTRÉS LABORAL									
I. Factores Sociales. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
1.	¿Está conforme con la remuneración que percibe mensual?								
2.	¿Cuenta con la tecnología necesaria para una atención de calidad?								
3.	¿Las funciones de la entidad están claras para los trabajadores?								
4.	¿Cumplir con mis actividades laborales es motivador para mí?								
II. Factores Organizacionales. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
5.	¿Considera que la comunicación asertiva mejora su trabajo?								
6.	¿Está comprometido con el cumplimiento de los objetivos organizacionales?								
7.	¿Usted considera que recibe la capacitación necesaria para mejorar su desempeño laboral?								
8.	¿Considera usted que el puesto que ocupa es ideal para su formación profesional?								
III. Factores Psicológicos. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
9.	¿Sabe usted equilibrar su vida personal y su vida laboral al momento de la realización de sus labores?								
10.	¿El director de la Escuela de Posgrado premia con reconocimientos el cumplimiento de metas institucionales?								

11.	¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?					
12.	¿Considera que la única manera de realizar sus actividades es realizarlo usted mismo?					
CALIDAD DE SERVICIO						
IV. Fiabilidad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
13.	Al momento de atender a los usuarios, ¿hace alguna diferencia?					
14.	¿La UNJFSC respeta los horarios de atención a los usuarios?					
15.	¿Sabe los pasos para que el usuario pueda poner una queja o reclamo?					
16.	Cuando hay muchos usuarios, ¿usted respeta el orden de llegada para atenderlos?					
V. Capacidad de Respuesta. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
17.	Cuando hay dificultades en la atención al usuario, ¿lo resolvió inmediatamente porque se contaba con los recursos necesarios?					
18.	¿La atención al usuario es lo más rápido posible?					
19.	¿Responde dudas de los usuarios fuera del horario de atención?					
20.	¿La atención es oportuna y clara de acuerdo a las distintas solicitudes de los usuarios?					
VI. Empatía. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
21.	¿Estás dispuesto a ayudar a los usuarios de manera inmediata?					
22.	¿Acepto recibir críticas constructivas de los distintos usuarios?					
23.	¿Comprendo al usuario cuando tiene inconvenientes personales?					
24.	Si hay un caso complicado, ¿le dedicas atención personalizada?					
VII. Seguridad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
25.	Cuando usted atiende, ¿los usuarios confían en usted?					
26.	¿Cumple con los usuarios de acuerdo a los plazos establecidos en el TUPA (texto único de procedimientos administrativos) ?					
27.	¿Es amable con todos los usuarios al momento de atender sus solicitudes?					
28.	¿Cuenta con los útiles necesarios para una buena atención de los usuarios?					

Muchas gracias por su participación 

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el estrés y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación entre el estrés y la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el estrés y la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: <i>Determinar</i> la relación entre el estrés y la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p><i>Determinar</i> la relación entre el estrés y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p><i>Determinar</i> la relación entre el estrés y la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p><i>Determinar</i> la relación entre el estrés y la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: El estrés se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS: El estrés se relaciona con la fiabilidad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p>El estrés se relaciona con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p>El estrés se relaciona con la empatía del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p> <p>El estrés se relaciona con la seguridad del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en tiempos de pandemia, Huacho 2021.</p>	<p>VARIABLE X</p> <p>VARIABLE Y</p>	<p>X1= Factores Sociales</p> <p>X2= Factores Organizacionales</p> <p>X3= Factores Psicológicos</p> <p>Y1= Fiabilidad</p> <p>Y2= Capacidad de respuesta</p> <p>Y3= Empatía</p> <p>Y4= Seguridad</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACION: correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION Aplicada</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>POBLACION: 14 trabajadores</p> <p>MUESTRA: 14 trabajadores</p> <p>ESTADISTICO DE PRUEBA: Spss</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p> <p>12 preguntas para medir la variable X</p> <p>16 Preguntas para medir la variable Y</p>

Dr. JORGE ALBERTO PALOMINO WAY
ASESOR

Dr. FREDESVINDO FERNANDEZ HERRERA
PRESIDENTE

Dr. HUMBERTO GUILLERMO VILLARREAL RODRIGUEZ
SECRETARIO

M(a) CARMEN DEL PILAR ALVAREZ QUINTEROS
VOCAL