



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

**EL ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES AFECTA LA CALIDAD
DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO CIUDAD DE PUNO AÑO 2017**

PRESENTADO POR:

BACH. EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA

ASESOR

MGR. ZORAIDA CACSIRI GRIMALDOS

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

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la Realidad del Problema.....	1
1.2. Definición del Problema.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	4
1.5. Variables.....	6
1.6. Hipótesis de la Investigación.....	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Conceptos de Estrés.....	12
2.2.2. Fases del Estrés	13
2.2.3. Estrés Emocional	14
2.2.4. Factores que Generan Estrés Laboral	14
2.2.6. Estrés Laboral	18
2.2.8. Motivación Laboral	22
2.2.9. La Motivación en el Trabajo	23

2.2.10. Capacitación	25
2.2.11. Calidad de Servicio	25
2.2.12. Concepto de la Calidad De Servicio:	26
2.3. Marco Conceptual	27
CAPÍTULO III	30
MÉTODO.....	30
3.1. Tipo de Investigación	30
3.2. Diseño de Investigación	31
3.3. Población y Muestra de la Investigación.....	31
3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	33
3.4.1. Fiabilidad del Instrumento.....	34
CAPITULO IV	41
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1. Presentación de Resultados por Variables.....	41
4.2. Contratación de Hipótesis	69
CAPITULO V	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
5.1. Conclusiones	73
5.2. Recomendaciones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	6
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos	35
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	36
Tabla 4: Estadísticas del total de elementos (12 ítems)	36
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos	37
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad.....	37
Tabla 7: Estadísticas del total de elementos (12 ítems)	37
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos	38
Tabla 9: Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 10: Estadísticas de total de elementos (24 ítems)	38
Tabla 11: Edad y sexo	42
Tabla 12: Rango de edad en la se encuentra	42
Tabla 13: Sexo.....	43
Tabla 14: Frecuencia	44
Tabla 15: Ambiente donde labora	44
Tabla 16: Frecuencias	45
Tabla 17: Cambios tecnológicos implementados o por implementarse.....	45
Tabla 18: Frecuencias	46
Tabla 19: El tiempo para realizar sus actividades	46
Tabla 20: Frecuencias	47
Tabla 21: Cansado y fatigado al concluir mi trabajo	47
Tabla 22: Frecuencias	48
Tabla 23: Coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades.....	48
Tabla 24: Frecuencias	49
Tabla 25: Cumplimiento de los objetivos institucionales	49
Tabla 26: Frecuencias	50
Tabla 27: Capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades	50
Tabla 28: Frecuencias	51
Tabla 29: Capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades.....	51
Tabla 30: Frecuencias	52
Tabla 31: Conocimiento para competir en su área de trabajo	52

Tabla 32: Frecuencias	53
Tabla 33: Apatía o desmotivación por su trabajo.....	53
Tabla 34: Frecuencias	54
Tabla 35: La comunicación con sus compañeros es conflictiva	54
Tabla 36: Frecuencias	55
Tabla 37: La comunicación con su jefe de área es recíproca.....	55
Tabla 38: Frecuencias	56
Tabla 39: Materiales y herramientas para el desarrollo de sus actividades	57
Tabla 40: Frecuencias	58
Tabla 41: Instalaciones físicas donde labora son adecuadas.....	58
Tabla 42: Frecuencias	59
Tabla 43: Absolución de dudas de los usuarios	59
Tabla 44: Frecuencias	60
Tabla 46: Responderán en los plazos señalados según reglamento	60
Tabla 47: Frecuencias	61
Tabla 48: Mejorar la calidad de servicio en la Una - Puno.....	61
Tabla 49: Frecuencias	62
Tabla 50: Los trámites documentales son resueltos en los plazos adecuados.....	62
Tabla 51: Frecuencias	63
Tabla 52: La atención en la Universidad inspira confianza y seguridad.....	63
Tabla 53: Frecuencias	64
Tabla 54: Los trabajadores son amables frente a una interrogante	64
Tabla 55: Frecuencias	65
Tabla 56: Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada	65
Tabla 57: Frecuencias	66
Tabla 58: Los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios	66
Tabla 59: Frecuencias	67
Tabla 60: El servicio de transporte, que ofrece la universidad	67
Tabla 61: Frecuencias	68
Tabla 62: El servicio de atención médica	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Rango de edad.....	42
Grafico 2: Sexo	43
Grafico 3: Ambiente donde labora.....	44
Grafico 4: Cambios tecnológicos implementados o por implementarse.....	45
Grafico 5: Tiempo para realizar sus actividades	46
Grafico 6: Cansado y fatigado al concluir mi trabajo	47
Grafico 7: Coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades	48
Grafico 8: Cumplimiento de los objetivos institucionales	49
Grafico 9: Capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades	51
Grafico 10: Capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades	52
Grafico 11: Conocimiento para competir en su área de trabajo.....	53
Grafico 12: Apatía o desmotivación por su trabajo	54
Grafico 13: La comunicación con sus compañeros es conflictiva	55
Grafico 14: La comunicación con su jefe de área es recíproca.....	56
Grafico 15: Materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.....	57
Grafico 16: Instalaciones físicas donde labora son adecuadas y de fácil acceso..	58
Grafico 17: Absolución de dudas de los usuarios	59
Grafico 18: Responderán en los plazos señalados según reglamento	60
Grafico 19: Mejorar la calidad de servicio en la Una - Puno.....	61
Grafico 20: trámites documentales son resueltos en los plazos adecuados	62
Grafico 21: La atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios	63
Grafico 22: Los trabajadores son amables frente a una interrogante	64
Grafico 23: Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada	65
Grafico 24: Los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios	66
Grafico 25: El servicio de transporte, que ofrece la universidad	67
Grafico 26: El servicio de atención medica	68

RESUMEN

La investigación aborda un tema muy importante que se está presentando en muchas instituciones y/o empresas, cuyo objetivo es determinar de qué forma afecta el estrés laboral de los trabajadores en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano Ciudad de Puno año 2017, considerando como guía al autor Sampieri, (2010), estableciendo que es de tipo explicativo, puesto que busca conocer cómo se muestra el estrés en los trabajadores y su influencia en la calidad del servicio que ofrece la Universidad, cuyo diseño de investigación es el no experimental de tipo transversal, esto debido a que no se manipulo las variables deliberadamente en ningún momento, este estudio fue aplicado a una población de 900 trabajadores que desarrollan sus actividades en la Universidad (UNA –Puno), en las 35 escuelas profesionales y también al personal de las oficinas administrativas; considerando el tipo de muestreo probabilístico conformado de 280 personas que representan la muestra. Concerniente a la recolección de datos e información, se aplicó como instrumento el cuestionario, cuya técnica es la encuesta; posteriormente estos datos fueron ingresados a los programas estadísticos (SPSS y Excel) para su respectivo procesamiento y análisis obteniendo los resultados: que los trabajadores administrativos se muestran estresados, esto debido a los aspectos de ambiente de trabajo e individuo que son generadores de estrés, se pudo identificar a los factores más resaltantes, como son los factores de tiempo y tarea, como también la desmotivación en el trabajo; en consecuencia la Universidad Nacional del Altiplano se ve afectada con lo que ofrece en relación a la calidad de servicio.

Palabras Claves: Ambiente, Calidad, Estrés, Motivación, Percepción, Servicio.

ABSTRACT

The research addresses a very important issue that is being presented in many institutions and / or companies, whose objective is to determine how the work stress of workers affects the quality of service of the National University of the Altiplano City of Puno in 2017, considering guide to the author Sampieri, (2010) establishing that it is of explanatory type, since it seeks to know how stress is shown in workers and its influence on the quality of service offered by the University, whose research design is the non-experimental type transverse, this because the variables were not deliberately manipulated at any time, this study was applied to a population of 900 workers who carry out their activities in the University (UNA-Puno), in the 35 professional schools and also to the personnel of the Administrative office; considering the type of probabilistic sampling consisting of 280 people who represent the sample. Concerning the collection of data and information, the questionnaire was applied as an instrument, whose technique is the survey; later these data were entered into the statistical programs (SPSS and Excel) for their respective processing and analysis obtaining the results: that the administrative workers are stressed, this due to aspects of the work environment and individual that are stressors, he was able to identify the most outstanding factors, such as time and task factors, as well as demotivation at work; consequently the Universidad Nacional del Altiplano is affected by what it offers in relation to the quality of service.

Key Words: *Environment, Quality, Stress, Motivation, Perception, Service.*

INTRODUCCIÓN

Es importante conocer el tema del estrés, por los efectos desfavorables que acarrea a las personas, estos problemas son provocados a causa de diversos factores y o situaciones como personales, laborales, políticos, sociales y familiares. No es fácil definir este tema, sin embargo, se puede reconocer con los diversos cambios que la persona presenta, estudio realizado por Montero en el año 2014 indica que el estrés provoca alteraciones en el cuerpo del individuo; muchas investigaciones del estrés consideran perjudicial debido a que afecta en la salud mental negativamente, sin embargo, hay posiciones que señalan ser respuestas orgánicas y mentales producidas por provocaciones de factores internos y externos (salvador 1992).

En la actualidad las instituciones y empresas ponen énfasis a la calidad de servicio, buscando una diferenciación de sus competidores, es por esta razón que orientan un mayor esfuerzo hacia los clientes o usuarios, es decir superar las expectativas de las personas, esto se puede conseguir si orientamos los esfuerzos necesarios hacia las clientes y/o usuarios que estos logren satisfacer la necesidad que se les presente en ese momento.

El estudio fue aplicado en la Ciudad de Puno, en la Institución Educativa Superior, Universidad Nacional del Altiplano, Indagando como afecta a los trabajadores el tema del estrés; esto se consiguió siguiendo minuciosamente con el formato establecido por la universidad José Carlos Mariátegui, que comprende cinco capítulos cada uno de detallados en la investigación presentada, fundamentado con los libros que se utilizó como referencia para la correcta elaboración y análisis de las variables de estudio que se plantearon anteriormente, apoyados también con los programas estadísticos correspondientes.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad del Problema

Estos tiempos modernos se viene presentando un problema de mucha importancia que las organizaciones e instituciones deben ponerle un mayor énfasis, que a su vez es una enfermedad que si no la tratamos puede traernos consecuencias, hablamos del estrés que no discrimina rango social, edad, religión entre otros factores; por una parte, puede afectar en el ámbito profesional debido a sus efectos negativos con referencia a las características individuales, con las personas que laboran diariamente, relaciones interpersonales que se presentan de manera cotidiana con los constituyentes familiares y el entorno con el que se rodea; por otro lado es una enfermedad que ataca silenciosamente a las personas afectando a su salud ocasionando agotamiento físico, problemas psicológicos, fatiga entre otros. El estrés se puede desarrollar por distintas causas, como el entorno social, familiar y a un que generalmente es en el entorno laboral.

Al hablar del estrés debemos tomar conciencia que no todas las personas estamos en la misma condición y/o capacidad de combatir este mal, esto porque

los síntomas no se presentan de la misma forma y por ende no existe un mismo tratamiento ante una situación de estrés. Este problema afecta directamente al ser humano si lo orientamos a su trabajo se ve mermado en su rendimiento laboral ocasionando una pésima calidad de servicio, hacia los usuarios y/o clientes que buscan satisfacer diversas necesidades y expectativas, razón por la cual dichas personas se aproximan a las oficinas de la institución.

La consecuencia de estos sucesos también se presenta en la región de Puno y específicamente en las personas que trabajan en las diferentes oficinas, laboratorios, etc. Cabe referirse a todos que laboran en el área administrativa de la institución (UNA - Puno), teniendo conocimiento y conscientes, que las personas son el pilar más importante de las organizaciones, estas deben considerar y tener en cuenta los eventuales problemas que presenten el personal que laboran en su organización, de esta forma conseguir el compromiso para la realización de sus tareas que se les asigne, es esta la preocupación y necesidad del estudio.

1.2. Definición del Problema

Problema General:

¿Cómo afecta el estrés laboral de los trabajadores en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano Ciudad de Puno año 2017?

Problemas Específicos:

1. ¿Qué aspectos relacionados con el ambiente de trabajo provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano?
2. ¿Qué aspectos relacionados con el individuo provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano?

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Determinar de qué forma afecta el estrés laboral de los trabajadores en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano Ciudad de Puno año 2017

Objetivos Específicos:

1. Identificar los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo que provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano
2. Identificar los aspectos relacionados con el individuo que provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Este estudio asume la importancia, significancia necesaria y útil porque se busca determinar el estrés de los trabajadores y si esta influye en la calidad de servicio que ofrece la entidad hacia la población. A su vez la investigación nos permitirá conocer la situación de las personas con referencia a las expectativas y percepción que tienen hacia la organización, y de esta manera buscar alternativas de mejora y promover que el personal se comprometa con la atención con referente a los pobladores, es decir la investigación tendrá una relevancia social muy positiva.

La sociedad presenta un problema muy complejo que es el estrés, que surge como consecuencia de muchos factores cambiantes dentro de la vida cotidiana.

Las empresas e instituciones deben preocuparse por el bienestar de su personal y por ende la salud de estos, puesto que el estrés laboral es una de las tantas enfermedades que se pueden presentar, es probable que si esto ocurre se genere un alto índice de rotación y ausentismo del personal y esto con lleve a una mala calidad en el servicio. Por lo tanto, es trascendental conocer como el estrés laboral de los trabajadores afecta en la calidad de servicio que ofrece la institución (UNA - Puno)

La investigación contara con una metodología que nos permite elaborar un instrumento de recolección de información de carácter objetiva porque los datos recolectados serán comprobados mediante pruebas de hipótesis, verídica porque se recogerá la información real, sencilla porque no se requerirán complicados indicadores para llegar a los resultados. Con relación al valor teórico se llenarán vacíos de conocimiento referente al estrés laboral.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalizacion de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VI. Estrés Laboral	Trabajo	Ambiente Cambios tecnológicos Tiempo Fatiga Tarea Cumplimiento
	Individuo	Capacidades Conocimiento Desmotivación Comunicación
V.D. Calidad de Servicio	Servicio	Percepción Tangibilidad Confiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Transporte Atención medica

Fuente: Investigador

Elaboración: Propia

1.6. Hipótesis de la Investigación

Hipótesis General:

Los trabajadores se muestran estresados lo cual afecta en la calidad de servicio que se ofrece en la universidad Nacional del Altiplano.

Hipótesis Específicas:

1. Los trabajadores se muestran estresados debido al tiempo y tarea en su ambiente de trabajo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano.
2. Los trabajadores se muestran estresados debido a la desmotivación del individuo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Alvares, m. (2011) en su tesis “clima organizacional y calidad del servicio educativo”, investigación que fue aplicada en la (Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas) concluye que:

“Existe una percepción positiva en relación al clima organizacional del personal que labora, el 74.6 % del personal considera que el clima organizacional de esta institución es positivo, mientras que un 25.4% señala que clima organizacional es negativo; Las dimensiones estudiadas para las variables fueron la gestión institucional, los retos personales e interacción, todas esas presentan puntajes elevados en las escalas que posicionan la percepción del personal como positivas. Los estudiantes F.C.C.A de la UNA- PUNO, perciben la calidad de servicio educativo como regular. El 73.6% señala que la calidad del servicio concernientes a la educativo es regular, mientras que el 24.9% de los estudiantes considera que la calidad en el servicio es deficiente,

Por otro lado indican excelente la calidad de servicio con un 2.4% las variables analizadas fueron la receptibilidad, seguridad, la confiabilidad, empatía y los elementos tangibles. Estas variables se ubican en la escala desacuerdo e indiferencia con puntajes altos en las mencionadas alternativas, según los estudiantes F.C.C.A de la UNA- PUNO, respecto a la percepción de la calidad de servicio educativo. (2011:101).

Yucra, E. (2006) en su tesis “la calidad de servicio y su nivel de satisfacción del cliente de la E.I.R.L. Andina de turismo Puno periodo 2005”. Concluye que:

A través de sus indicadores y el análisis de los factores de calidad de la empresa, se pudo identificar los factores que benefician a la evaluación de la calidad y a su vez, la percepción, y cuál es el nivel de satisfacción en el que se ubica los clientes, estableciendo que: la Empresa OLVA Courier cuenta con, la formalidad, los tangibles, los seguros, el prestigio y premios. También la calidad de servicio se establecía principalmente en las habilidades personales y habilidades técnicas por consiguiente estos son desfavorables en la satisfacción del cliente (2005:91).

Castillo, R. (2014) en su investigación titulada “calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes del frigorífico de la UNA-Puno”, concluye que:

Del 100% de encuestados indican con un 40.60% en relación a las evidencias físicas ellos asumen una calificación de regular a buena seguido de un, 39.10% indican negativamente regulares, frente a la dimensión fiabilidad asumiendo una

curva normal, presentado con un 63.30% mencionando que los otros extremos son equiparados, tienen un valor regular; un 5.92% en relación a la interacción del personal con una valoración regular a positiva esto es un valor bueno, el 33.52% es un valor regular y por ultimo con una valoración 81.62% en mención a las políticas la apreciación es regular (2014:89) .

Flores, C. (2005) la investigación titulada “clima organizacional y su relación con el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Manuel Nuñez Butron de Puno, periodo 2005” concluye que:

La investigación adopta la conclusión que la percepción de la mayoría las enfermeras indican que la recompensa, cooperación, manejo de conflictos afecta negativamente el clima organizacional, por otro lado las enfermeras perciben los desafíos de forma equitativa tanto como negativo y positivo, no obstante la estructura funcional, la responsabilidad, las normas del clima organizacional, son percibidos y predominan de manera positiva, a su vez las enfermeras con una mayoría indican un nivel moderado con referencia al estrés laboral estos resultados son mostrados con los factores de las metas de la carrera laboral, la discrepancia, los conflictos y equivoco de los roles; y por ultimo muestran un severo y marcado sobre carga de trabajo (2005:105).

En su investigación Montenegro G. (2004) “estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle, Cantuta” concluye que:

Concluye que las carreras y facultades presentan un nivel de estrés no existe una diferencia significativa; también se observa que los grupos estudiados expresan

diferencia significativa, es decir el rendimiento académico es afectado por el estrés. Los estudiantes al realizar la comparación de las diferencias significativas de los grupos (uno y dos), y los grupos (uno y tres) estos revelan que el rendimiento académico es afectado (2004:97).

Montaño C. (2014) en su tesis, clima organizacional y el nivel de estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación, agencia 1 Puno periodo 2014 concluye que:

Los trabajadores de la institución financiera (Banco de la Nación) reflejan que el agotamiento emocional es uno de los factores más significativos preponderante con un 58%, y que esto son resultados producidos por la responsabilidad monetaria, debido a que se manejan grandes cantidades de dinero diariamente, que a su vez existe malas relaciones con sus compañeros de trabajo, un negativo ambiente laboral, sumado al excesivo programa de trabajo.

La gestión de las organizaciones considera herramientas muy valiosas y primordiales, por tal razón esta institución financiera debe evitar que se presente un inadecuado clima organizacional, por este motivo la alta dirección debe preocuparse y saber la situación del personal, tener conocimiento de cuáles son los factores que afecten de manera negativa; posteriormente buscar las herramientas y/o servicios especializados que ayuden a identificar los puntos frágiles, buscar soluciones para el manejo y buen desempeño de la productividad de la institución (2014:87).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptos de Estrés

Considerando a Chiavenato I. (2009), “En la vida moderna el estrés es una condición inseparable, debido a los requerimientos, las necesidades, las obligaciones son en relación a los tiempos establecidos para cumplir, los medios y la falta recursos, con lleva al atraso de las metas y otros, las personas son expuestas a cumplir sus objetivos con limitaciones y falta de medios provocando estrés en ellos. No es fácil coexistir con incertidumbres y tanta demanda y las posibilidades de responder no son las adecuadas. El estrés en las organizaciones se despliega en las personas no todas logran manejar apropiadamente solo alguna de ellas, otras personas sucumben claramente a sus efectos y esto se muestra en su comportamiento” (2009:62).

Por otro lado, Selye, menciona que las “características individuales son medibles y estas respuestas de adaptación es el estrés, son procesos psicológicos que se presentan por factores externos como consecuencia de la situación, cualquier acción, acontecimiento, etc. ocasiona la afectación psicológica y física de las personas”, (Selye, 1978:97).

Las personas en la búsqueda de controlar este mal solo logran empeorarlo a un más, así como lo da a entender, en su libro desencadenantes del estrés laboral, Peiro & Salvador (1992) señalan que “el estrés es un fenómeno que ha sido asumido por los humanos y contribuye bien a su supervivencia, el desempeño adecuado de sus actividades y el desempeño efectivo en diversas áreas de la vida. Las tensiones se crean en todas las áreas de la vida, y si alguien intenta

eliminarlas por completo, es muy probable que solo tengan un estrés más. Como personas racionales, es sabio y positivo controlar las tensiones, que luego te guíen de manera positiva; en general, podemos hablar de dos tipos de estrés” (1992:152).

2.2.2. Fases del Estrés

De acuerdo a Chiavenato I. (2009), el estrés se puede presentar en tres fases que son: resistencia, alarma y agotamiento:

“**Alarma:** Ocurre cuando la persona reconoce y percibe la amenaza, ya sea física (daños corporales) o psicológicamente (la capacidad de perder algo, como un trabajo). Los cambios psicológicos descritos anteriormente comienzan en esta etapa.

Resistencia: La persona se vuelve resistente a la presión creada por la amenaza inicial. Los síntomas psicológicos que surgen de la fase de alerta desaparecen, aunque persiste la causa del estrés. Obviamente, la resistencia se logra mediante el aumento de los niveles hormonales secretados por la glándula pituitaria o suprarrenal.

Agotamiento: Cuando el estrés por la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de fatiga. La actividad de las glándulas pituitaria y suprarrenal disminuye y la persona no puede adaptarse al estrés continuo. Reaparecen muchos de los síntomas psicológicos de la fase de alerta. Cuando el estrés se detiene, la persona experimenta fatiga, un estado de fatiga que puede

causar lesiones físicas graves e incluso la muerte debido a un ataque cardíaco u otra enfermedad cardíaca” (2009:112).

2.2.3. Estrés Emocional

Según Pintado, (2005) “El estrés es una respuesta de alarma del organismo en situaciones donde hay una amenaza física o un estímulo abrumador. Parece que se debe al desequilibrio del ambiente y los recursos que el ejecutivo espera que enfrenten. El estrés puede ocurrir con sus características individuales de dos maneras: positivo, no dañino, el organismo puede contrarrestar los estímulos del estrés, sentir sensaciones agradables, estimular la energía y la vitalidad, la iniciativa, la creatividad y la innovación; En contraste con el estrés negativo, los estímulos estresantes causan una carga de trabajo excesiva en relación con la carga de trabajo. La mejor gestión es contrarrestarla o erradicarla. Es como un guijarro en un zapato que nos seguirá si no lo quitamos hasta que nos duela” (2005:94).

2.2.4. Factores que Generan Estrés Laboral

Las causas del estrés son diversas y producidas en diferentes escenarios como lo da a conocer Robbins S, (1999), piensa el autor, que los factores pueden tener distintas iniciaciones y lo categoriza al estrés en los siguientes factores: factores organizacionales ambientales, e individuales, también se define a continuación:

a) Factores Ambientales:

Todos estos son factores que están fuera de la organización y en el mismo entorno que afecta el desarrollo de las personas. Estos factores pueden ser:

política, economía, cambio tecnológico, las manifestaciones de la sociedad.
(1999:263)

Incertidumbre Económica: Se presenta cuando un país genera cambios, reducciones presupuestales, disminuciones de la fuerza de trabajo, cambios monetarios, despidos, inflación, entre otros aspectos que traen como resultado una inseguridad y preocupación de los pobladores.

Incertidumbre Política: Se echa de ver cuando los gobernantes generan cambios políticos, reestructuraciones en relación a sus aliados políticos como los gabinetes y cambios de directivos y personal generando como consecuencias presiones en el personal y en el peor escenario despido de los mismos.

Incertidumbre Tecnológica:

La tecnología tiende a cambiar de manera rápida y ocasionando que resulten obsoletas, en un período breve a las experiencias y habilidades de los trabajadores. Las innovaciones de la automatización, la robótica es estresantes y puede resultar una amenaza para las personas (1999:265).

b) Factores Organizacionales: Se produce por terminar las tareas y evitar errores generados por las presiones en un periodo limitado de tiempo, la falta de equipos y materiales, insatisfacción en el trabajo, la comunicación, sobre carga de trabajo, son factores considerados principales que se presentan dentro de la organización.

Exigencias de las tareas: Abarcan el puesto de trabajo estos factores se relacionan directamente la persona con su trabajo y el puesto (variedad de

tareas grado de sistematización, autonomía) disposición física del trabajo y las condiciones.

Jornada de Trabajo: Se usan generalmente en los países de 8 horas de jornada, existen jornadas de diferentes tipos. En cada país de acuerdo a su administración varían las jornadas de trabajo por ejemplo en los hospitales la jornada de trabajo tendrá una variación según lo considere la administración del lugar, (2010)

c) **Factores Individuales:** como lo da a conocer Robbing S. pueden ser extraños al trabajo que realizan, pero estos factores pueden dirigirse hacia el comportamiento de cada uno de los individuos dentro de entorno laboral, cabe mencionar que son principalmente problemas que involucran la vida personal de los trabajadores y estas pueden ser:

Problemas familiares: El rompimiento de una relación, las dificultades de los matrimonios, los hijos y su difícil conducta, son problemas que dentro de una relación que causan estrés en las personas (1999).

Problemas económicos: El problema surge debido a que las personas no administran bien su dinero, los empleados sobrepasan sus recursos económicos o realizan gastos excedentes que sobrepasa la capacidad de ingreso.

La personalidad: Son propias de una persona. Se presenta aspectos positivos o en aspectos negativos como por ejemplo hay personas con tendencias a resaltar en general los aspectos negativos del mundo, disminuyendo su rendimiento laboral y afectando su comportamiento.

Relaciones Interpersonales: con referente a este tema nos indica conocer las habilidades en el ámbito de su trabajo y está ajustado por el cargo, Chillan (2007) señala que “Dentro y fuera del trabajo tienen un lugar importante en las organizaciones. A menudo, tener un trabajo depende directamente de conocer y poner en práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener relaciones adecuadas que nos permitan desarrollarnos de manera efectiva en el lugar de trabajo, y no exclusivamente el desempeño de la tarea puramente productiva; En el lugar de trabajo, "construyen una serie de relaciones personales que ocasionalmente están condicionadas por el trabajo que hacemos en la empresa". Estas relaciones existen entre colegas, supervisores y supervisores, clientes, y un problema que es difícil de agotar se refiere al rol Relaciones interpersonales y su calidad, equilibrio personal y salud mental. (1999:97).

“La forma de vivir con otros puede tener un resultado tranquilizador o, por el contrario, ser un verdadero infierno para los involucrados; Resultado que se decide de una manera u otra según el nivel de desarrollo de las habilidades de comunicación. Las relaciones interpersonales en el trabajo (y también fuera) desempeñan un papel crucial en una empresa. Si bien la calidad de las relaciones interpersonales por sí sola no es suficiente para aumentar la productividad, pueden hacer una contribución significativa si no son suficientes”. Cada individuo influye en el desarrollo personal de los

empleados en términos de su trabajo y rendimiento laboral, así como su buen desempeño en las organizaciones.

2.2.6. Estrés Laboral

Este mal es un problema que afecta a la sociedad en la actualidad y a la salud de cada uno de las personas, perjudicando a los trabajadores en el desenvolvimiento no de las labores asignadas, debido a que afectan la capacidad física y mental; por consiguiente, afecta a las organizaciones y empleadores del mismo, existe investigaciones que dan a conocer este problema y pudiendo comprobar las causas del estrés y como estas tienen un impacto en la economía de la empresa.

“el estrés en el ámbito del trabajo si este concepto es aplicado las personas pueden percibir las ante las demandas profesionales y la calidad, este concepto puede generar un desequilibrio concebido por una sucesión de fenómenos dentro del organismo del personal con la intervención de ciertos estresores en algunos casos perturbando al trabajador en su salud”.

El estrés puede convertirse favorable si esta se percibe con carácter de persuasión o de lo contrario afecta de forma negativa a si como lo manifiesta el autor Franklin, (2011), “las causas del estrés laboral varían según se manifieste al individuo como: los tiempos para realizar una actividad y/o tarea, existencia de presión y los logros de objetivos. El sujeto puede constituir el estrés como un estímulo saludable logrando el desafío y fomento de retos laborales; o contradictorio cuando las exigencias son negativas y destructivas, generando tensión e interferencia resultados de los excesos provocando que la persona afecte su rendimiento en el centro de trabajo,” (2011:324).

Por otro lado, Varela Arjona, (2002) Afirma que “los resultados del estrés laboral son percibidos por el trabajador que la actividad demandada o profesional sobrepasan las capacidades propias de estos, la apreciación se despliega en factores a modo subjetivos y objetivos. Razones por las cuales la satisfacción se relaciona con el estrés laboral puesto que el rendimiento baja y también la productividad laboral” (2002:291).

En su libro estrés laboral, Arnau P. (2006) señala que “El estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre los requisitos o requisitos derivados del trabajo y la capacidad de los trabajadores para responder a las demandas de un entorno profesional particular. En principio, un poco de estrés puede ser positivo para responder competitivamente a la presión laboral. Si el trabajador no controla la organización interrumpiendo la carga física y mental del trabajo, los recursos necesarios para satisfacer esta demanda y la falta de apoyo en la organización del trabajo para asumir esta tarea pondrán en peligro la salud de los trabajadores” (2006:163).

2.2.7. Características Individuales

En su comportamiento organizacional, Chiavenato I. (2009) señala que los individuos tienen comportamientos básicos y estos son provenientes de las características de los individuos y también de las organizaciones como se presenta a continuación:

“El ambiente en el que se desempeña es elegido por cada persona así como también el comportamiento. Varios factores que se despliegan en un mismo lapso de tiempo determinan la conducta, el eficaz desempeño individual, las

condiciones que producen estas respuestas son difíciles de identificar” (2019:186).

Actitudes

En su libro comportamiento organizacional, Chiavenato I. (2009) señala que “Las actitudes son determinantes del comportamiento porque están relacionadas con la motivación, percepción, aprendizaje y la personalidad. La actitud es un estado de vigilia mental basado en la experiencia que ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona a los objetos, situaciones y otros. Aquí hay tres aspectos observados. Primero, los ajustes definen actitudes hacia aspectos particulares del mundo. Las personas adoptan actitudes hacia su trabajo, organización, compañeros, salario y otros factores. En segundo lugar, las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y la identificación de la persona con los demás. En tercer lugar, las actitudes están organizadas y muy cerca del núcleo de la personalidad, pero pueden cambiar” (2009:224).

La personalidad intrínseca parte de las actitudes de uno mismo, algunas teorías explican que rasgos provocan un cambio en la personalidad y cuál de ellas son determinantes y si estas se pueden corregir para el conocimiento y la efectividad en el comportamiento como lo presenta Rosenberg indicando que

A su vez del mismo libro podemos revelar que las actitudes son positivas y estas ayudan a ser eficientes en la organización, dependerá mucho de los factores en el valor del mensaje y quien es el portador del mensaje como lo menciona en su libro Comportamiento Organizacional, Idalberto Chiavenato señala que “El

conocimiento es el proceso consciente de adquisición de conocimiento y se basa en procesos de reflexión, especialmente en la racionalidad y la lógica. La afectividad se refiere a los sentimientos de lo que nos gusta o no nos gusta. Por lo tanto, los gerentes deben probar que los aspectos positivos de la contribución individual a la organización en forma de desempeño y compromiso superan a los negativos. La eficiencia se puede lograr cuando las personas tienen una actitud positiva hacia la organización y el trabajo. Cambiar la configuración depende de dos factores generales: confianza en el mensajero y confianza en el valor del mensaje. Si las personas no confían sugestivamente, no aceptarán el mensaje y no cambiarán su actitud. Si el mensaje no es apropiado, la configuración no cambiará. Cuanto mayor sea la reputación del comunicador, mayor será la probabilidad de cambio” (2009:226).

Aptitudes

Idalberto Chiavenato en su libro comportamiento organizacional señala “La aptitud física es la habilidad o habilidad potencial para realizar una tarea o acción que aún no se aprende, pero que se puede aprender; Es el potencial que tiene una persona. Puede entenderse como sinónimo de habilidad y talento. Cuando decimos que una persona tiene un don determinado, decimos que tienen habilidades o potencial. Obviamente, la condición física está estrechamente relacionada con el rendimiento: para lograr algo, debes tener la aptitud necesaria” Chiavenato I. (2009:198).

2.2.8. Motivación Laboral

Tomando en consideración que en el año 1700 surge la motivación en Europa, en el viejo mundo los artesanos de esos tiempos antiguos sus talleres lo transformaron en fábricas en el cual las personas realizaban sus trabajos con maquinarias que ellos mismos operaban; llegando a complicarse las relaciones que entre los mismos artesanos y demás integrantes.

Las tareas tenían que coordinarse para ser ejecutadas por una cantidad numerosa de personas, tomando en consideración que cada persona tenía distinta apreciación con del trabajo, como consecuencia de conflictos entre ellos debido a la falta de conocimiento y entendimiento entre sí, la producción disminuyo y hubo un desinterés, para lo cual se tenía que pensar como trabajar con muchas personas y relacionarlas y de esta manera cumplir con el objetivo de la organización y decidir continuar con los trabajos.

Las personas actuamos según las aspiraciones en concordancia a la motivación que está presente, es decir la razón que por la realiza una actividad o meta, Según Acevedes Madaleno, (2000) el psicólogo Dorsch menciona que “La motivación es el trasfondo psíquico y de conducción que sustenta el poder de la acción e indica la dirección a seguir. El hombre actúa de acuerdo con motivos específicos y busca metas. Obedece siempre las motivaciones de los diferentes géneros. Podemos decir que la motivación se considera el conjunto de razones que explican las acciones de un individuo o la explicación de los motivos por los cuales se toma una acción.” (2000:147).

2.2.9. La Motivación en el Trabajo

Para producir motivación el enfoque de Vroom nos da a entender de tres factores de los individuos que ayudan a determinar el propósito de la motivación como lo explica en su libro Administración de Recursos Humanos, Chiavenato I. (2000) Señala que, si queremos tener efectos referentes a la producción de la motivación, está en función de los siguientes puntos:

Para producir motivación el enfoque de Vroom nos da a entender de tres factores de los individuos que ayudan a determinar el propósito de la motivación como lo explica en su libro Administración de Recursos Humanos, Chiavenato I. (2000) Señala que, si queremos tener efectos referentes a la producción de la motivación, está en función de los siguientes puntos:

Para producir motivación el enfoque de Vroom nos da a entender de tres factores de los individuos que ayudan a determinar el propósito de la motivación como lo explica en su libro Administración de Recursos Humanos, Chiavenato I. (2000) Señala que, si queremos tener efectos referentes a la producción de la motivación, está en función de los siguientes puntos: Para producir motivación el enfoque de Vroom nos da a entender de tres factores de los individuos que ayudan a determinar el propósito de la motivación como lo explica en su libro Administración de Recursos Humanos, Chiavenato I. (2000) Señala que, si queremos tener efectos referentes a la producción de la motivación, está en función de los siguientes puntos: Para producir motivación el enfoque de Vroom nos da a entender de tres factores de los individuos que ayudan a determinar el propósito de la motivación como lo explica en su libro Administración de

Recursos Humanos, Chiavenato I. (2000) Señala que, si queremos tener efectos referentes a la producción de la motivación, está en función de los siguientes puntos:

- 1) “Objetivos individuales o la voluntad de alcanzar objetivos (Perspectivas)
- 2) La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus metas individuales (Distinciones)
- 3) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que crea que puede (Relaciones entre estímulos y perspectivas).

A los objetivos personales del individuo. Pueden incluir aceptación social, dinero, trabajo interesante, reconocimiento y estabilidad en el cargo. Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede cumplir al mismo tiempo.” (2000:356).

“Relación percibida entre el logro de objetivos y la alta productividad. Si el objetivo principal de un empleado es ganar un mejor salario y recibir un pago de acuerdo con su producción, puede tener la motivación para producir más. Sin embargo, si la aceptación social de los otros miembros del grupo cuenta más para él, puede producir por debajo del nivel establecido como un patrón de producción informal. Producir más puede significar rechazar al grupo. Percepción de su capacidad para influir en su productividad. Un empleado que crea que sus esfuerzos no afectarán la producción tenderá a no hacer mucho esfuerzo: este es el caso si una persona realiza un trabajo sin la capacitación adecuada, o el trabajador asignado a una línea de producción de velocidad fija deberá” (2000:357).

2.2.10. Capacitación

En su libro *Administración de Recursos Humanos* Bohlander a. (2008) señala que “La capacitación consiste en una actividad planificada que se basa en las necesidades reales de una empresa u organización y tiene como objetivo cambiar las habilidades, conocimientos, y actitudes del empleado. Para cumplir plenamente el objetivo general de una empresa, se requiere una función de capacitación colaborativa al proporcionar a la empresa personal bien capacitada y desarrollada para realizar las tareas que han identificado las necesidades reales de la organización. La educación es la función educativa de una empresa u organización que satisface las necesidades actuales y anticipa las necesidades futuras. La empresa no debe confundir la responsabilidad y el papel que tiene con la sociedad” (2008:14).

2.2.11. Calidad de Servicio

Los trabajos de autores como (Gronroos, 1984), entre otros “La calidad del servicio se ha afianzado como un fenómeno que a menudo es tratado por los estudiosos. La calidad de los servicios ahora se considera uno de los temas más trascendentales en el mundo de las actividades comerciales. Además, se ha convertido en un papel predominante para las organizaciones, ya que se ha transformado en una estrategia que permite satisfacer al cliente y confiar en su lealtad. Se realizará una revisión de la literatura sobre el concepto, los modelos de su estudio y cálculo y las dimensiones que lo conforman.” (1984:36).

2.2.12. Concepto de la Calidad De Servicio:

La calidad de servicio se entiende en tres criterios como estrategia competitiva, comparativa entre las percepciones y las expectativas y por ultimo actitud y satisfacción de los clientes estas aportaciones de conceptos buscados en la literatura como lo da a entender en términos generales, Grönroos, “indica que la calidad del servicio debe ser considerada desde el punto de vista del cliente. Esto demuestra que este es el resultado de un proceso de evaluación en el cual el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio recibido. El autor se centra en el cliente y señala que la calidad del servicio es un concepto que rueda en torno a la figura del cliente. En la misma línea, la definición general de (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994), los autores ven la calidad del servicio como el grado de discrepancia entre las percepciones y las expectativas del cliente. Por otro lado, (Witt & Stewart, 1996) confirman que la calidad del servicio depende de que el servicio cumpla siempre con las expectativas de los clientes.” (1984:38).

En este contexto, una de las primeras conceptualizaciones realizadas sobre la base de la calidad de servicio de Oliver R. se denominó "paradigma de no conformidad", un desajuste entre las expectativas y las percepciones de los resultados.

Bajo el paradigma del incumplimiento, los consumidores hacen una comparación entre la percepción de los resultados obtenidos con el producto y las expectativas de consumo creadas previamente. La satisfacción se determina entonces por la diferencia o discrepancia, que se conoce como la falta de

coincidencia de las expectativas. Habrá desacuerdo positivo si las percepciones superan las expectativas, desacuerdos negativos si los resultados no alcanzan el nivel de expectativas y confirmación o acuerdo cero en caso de expectativas. La satisfacción ocurre cuando hay una insatisfacción positiva o confirmación de expectativas, mientras que la insatisfacción ocurre con un rechazo negativo.” (1980:39).

Ahondando en este aspecto, (Zeithaml , Parasuraman, & Berry, 1993), precisan el concepto de “Calidad del servicio basada en los resultados de las sesiones grupales que han realizado en su investigación. Reafirman que todos los grupos encuestados apoyaron firmemente la opinión de que el factor clave para lograr un nivel de servicio de alta calidad era cumplir o superar las expectativas del cliente del servicio.” (1993:140).

También, “Cada vez que se vuelve a utilizar el servicio, se generan expectativas que cambian la posición que ocupa. Si el servicio recibido por el cliente está dentro de los parámetros de la zona de tolerancia o excede el nivel deseado, la compañía que proporciona el servicio es competitiva en una ventaja competitiva.

2.3. Marco Conceptual

Trabajo: Arendt (2005) El trabajo es toda actividad realizada por los seres humanos, esta acción se realiza de manera independiente por el hombre dependiendo de sus características, este acto debe ser reconocido entre las diversas actividades (múltiples) que el ser humano está predispuesto en virtud a su naturaleza, es decir toda actividad debe ser reconocida como trabajo.

Servicio: Gronroos (1984) Son las acciones individuales o de grupo realizadas en servicio de alguna causa o para un individuo. Estas personas realizan los servicios con el propósito de satisfacer alguna necesidad de la otra parte en nuestro medio podemos clasificar en dos tipos de servicio (públicos y privados) el primero generalmente lo realiza el estado, y el segundo por empresas y/o personas que brindan servicio especializados.

Fatiga: Porto (2017) Se manifiesta en respuesta a una consecuencia, que se presenta en diversas situaciones como por ejemplo: si es que realizamos una intensa actividad física, como también la falta de sueño, el estrés que se presenta en diversos aspectos, etc. Es decir son respuestas normales frente a estos aspectos de la vida diaria de una persona.

Tarea: Pérez y Merino (2012) se denomina tarea la actividad que demanda un determinado tiempo para su elaboración, esta es desarrollada por una persona que pondrá un esfuerzo en su realización, estas tareas se pueden realizar de forma voluntaria si estas se encuentran parte de nuestra actividad cotidiana y también pueden desempeñarse por una obligación, estas labores se deben hacer en un determinado tiempo. Es decir existe un límite de tiempo para su ejecución.

Individuo: Pérez y Gardey (2014) Humano con determinadas características particulares que las distinguen de otras personas como pueden ser: la cultura, la nacionalidad, su nombre, costumbres, tradiciones, entre otros; esta persona se determina por su autonomía, de pensamientos propios, esta entiende y tiene la capacidad de saber actuar y ponerle un rumbo a su vida. Es decir es

independiente en adoptar la posición que su voluntad lo indique ya sea en lo ideológico, sexual, religioso entre otros aspectos.

Percepción: Leonardo (2012) la percepción hace mención a la respuesta de acciones e impresiones que las aprecia una persona, esto puede ser de un objeto, o también de otras personas o grupos de personas, esto se obtiene a través de cualquiera de los sentidos con los que contamos como: el gusto, el sentido auditivo, la vista o el olfato dependiendo de que se considere.

Ambiente: Robbins S, (1999), Lugar donde se expresan las condiciones, se puede presentar (un ambiente favorable o un ambiente deficiente). Por ejemplo: en un entorno social puede presentarse que es muy hostil, y puede ser entendido que compromete el bienestar de las personas ya sea en psicológico, también en lo físico convirtiéndolo en vulnerable.

Empatía: Bermejo (2011) La empatía se inclina hacia los sentimientos y emociones de otras personas que solicitan un servicio, puesto que busca comprender y conocer las necesidades de los clientes y usuarios, considerando una disposición de escucharlos; es decir muestra una preocupación en ayudar y capacidad de entender cualquiera fuese la necesidad de la otra persona.

Desmotivación: Alvarado (2014) Es la falta de esas razones para guiar nuestro comportamiento, se puede exteriorizar en síntomas que pueden ser: el pesimismo, desesperanza, falta de entusiasmo afectando la energía del ser humano, este sentimiento se convierte en obstáculo al enfrentar una determinada actividad. Obviamente, se trata de un estado interior muy limitante que incluso nos puede llegar a bloquear en el plano emocional.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

El estudio selecciono el libro metodología de la investigación del autor Hernández Sampieri, (2010) determinando que será de tipo explicativo, puesto que investigo conocer cómo se muestra el estrés en los trabajadores y como afecta a la Universidad Nacional del Altiplano en la calidad de servicio que entrega , para lo cual se recolectará la información por de los trabajadores que laboran en las áreas administrativas, posteriormente se da a conocer el diagnóstico del estado en el que se encuentra cada una de las variables que se proyectó estudiar, es decir los resultados que se obtuvieron son como se presentaron en el momento sin ser alterados.

Correspondiente a la descripción de las variables se especifica los rasgos más importantes que se obtuvieron en la investigación, explicando las características de cada una de ellas, con la información que fue proporcionada por los actores principales de la indagación que pertenecen a la muestra.

3.2. Diseño de Investigación

Considerando al autor Hernández Sampieri, Fernandez Collado, Batista (2010), esta investigación selecciona el diseño no experimental de tipo transversal o transeccional, Teniendo conocimiento que ninguna de las variables fueron manipuladas, esto debido a que se recogieron los datos en un determinado tiempo y/o periodo el cual no fue repetitivo, estos son presentados tal cual se produjeron los hechos.

La investigación no experimental permite presentar (los hechos y variables que ya ocurrieron) para lo cual se plantearon interrogantes debidamente formuladas para la determinación de las variables, aplicadas con el instrumento (cuestionario) que fueron resueltas por los colaboradores con la finalidad de demostrar los objetivos que nos planteamos y considerando que lo manifestado ocurrió en un ambiente real de estudio que es la institución educativa superior (Una - Puno).

3.3. Población y Muestra de la Investigación

Población: Los trabajadores que se encuentran en todas las áreas administrativas tanto en la ciudad Universitaria como en las oficinas administrativas fueron considerados en la investigación como nuestra población esta información es extraída de página web de la institución, que es de fácil acceso, las personas que trabajan son entre varones y mujeres de distintas edades; son distribuidas en las 35 escuelas profesionales, que llegan a los 900 “novecientos” trabajadores estos desarrollan sus actividades en la institución educativa (Una – Puno), en las oficinas de las diferentes Facultades

y Escuelas Profesionales, como por ejemplo secretaria, biblioteca, laboratorios entre otros. A su vez al personal administrativo que labora en el Edificio Universitario, cabe mencionar que se priorizara al personal que esté en contacto directo con los alumnos y público en general que acuda a esta institución educativa en busca atención para realizar el trámite pertinente en el caso de ser estudiantes o egresados de la universidad.

Muestra: los objetivos del estudio son fundamentales en la elección de los procedimientos, puesto que se pretende determinar como el estrés incide en la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores administrativos de la Universidad, la elección es el tipo muestreo probabilística aplicado la fórmula para poblaciones finitas, tomando como referencia al autor Hernandez Sampieri, considerando que la investigación es aplicada a una población que supera los 500 elementos para poder emplear la siguiente formula y de esta manera se determina el tamaño de la muestra.

Para la determinación de la muestra se prosiguió al cálculo el trata de un proceso donde todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la misma aplicando la siguiente formula

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Leyenda:

N = Total de la población

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

$q = 1 - p$ (en este caso $1-0.50 = 0.50$)

d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Aplicada la formula se considera el resultado cuya muestra está formada por **280** personas que son elegidos al azar considerando los criterios pertinentes al estudio.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Constituyendo que las encuestas son un medio de información, el estudio puntualiza con un solo tipo de encuesta, está dirigido a los trabajadores administrativos de la (UNA – Puno), el propósito es determinar cómo el estrés afecta la calidad de servicio, esta información nos permitió recoger los fundamentos proporcionados por este personal, se elaboró interrogantes concernientes a la variable estrés, de manera que nos ayude al propósito del estudio, para lo cual se tomó una valoración de medida con puntajes que oscilan los siguientes criterios (1 = Muy en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo, y por ultimo 5 = muy de acuerdo) según las escalas de Likert.

Estas escalas fueron ajustadas de acuerdo a las interrogantes que se plantearon al personal administrativo, fueron seleccionados de manera aleatoria, que se

determinó en el muestreo las primeras 10 preguntas están dirigidos al estudio de la variable estrés laboral considerando si esta afecta a lo ofrecido por la Universidad en el tema de calidad de servicio; para la segunda variable solo se realizara 1 pregunta; debido a que el interés prioritario es la variable independiente.

Instrumentos: (Cuestionario)

Se tomará por conveniente este instrumento, debido a que se confecciono 12 preguntas referidos a la variable independiente, las 6 primeras considerando los indicadores referentes al (ambiente, cambios tecnológicos, el tiempo, la fatiga, tarea, cumplimiento) estos concernientes a la dimensión trabajo 4 interrogantes dirigidos a los indicadores (capacidades, conocimientos, desmotivación, comunicación) referentes a la dimensión individuo, con estas diez preguntas obtendremos conocimiento si los trabajadores se muestran estresados en el trabajo. Y 12 interrogante concerniente al indicador de percepción, con la finalidad de conocer como el personal administrativo percibe estos aspectos; si esta afecta lo ofrecido por la Universidad en el tema de calidad de servicio y si esta es la esperada.

3.4.1. Fiabilidad del Instrumento

Consistencia del instrumento de medida Alfa de Cronbach de las preguntas (ítems)

Es un método estadístico que permite estimar que tan fiables son los instrumentos internos de medida, que esperan ser medidos en coherencia con

las variables de estudio para lo cual nos planteamos un conjunto preguntas (ítems).

Con la herramienta se refiere a la evaluación y valides del instrumento se preparó medir, la equilibrio interno y la fiabilidad del instrumento puede ser calculado con el Alfa de Cronbach. Con la aproximación de esta herramienta esta asume que las preguntas (ítems) propuestos en relación a los de tipo Likert, estás tienen una alta correlación puesto que calculan un constructo (miden y están estrechamente correlacionados). Welch & Comer, (1988).

La consistencia radica en el valor Alfa que se aproxime a 1, mientras más cerca este del valor la estabilidad de las interrogantes (ítems) que son desarrollados; los datos deben ser reales para avalar la escala de fiabilidad y estos deben realizarse de cada una de las muestras, la investigación con esta medida de fiabilidad garantiza la investigación.

Reflexionando las recomendaciones del autor George y Mallery (2003), los criterios de evaluación del Alfa de Cronbach y los coeficientes, indica los siguientes aspectos a considerar:

Variable Estrés (Alfa de Cronbach)

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	280	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	280	100.0

Fuente: *Trabajadores Administrativos UNA - Puno*

Tabla 3**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	12

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 4**Estadísticas del total de elementos (12 ítems)**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted adecuado el ambiente donde labora.	41.74	32.708	.728	.799
Le produce estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo.	41.94	33.775	.599	.810
Ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.	42.71	36.334	.319	.837
Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.	42.91	36.896	.262	.843
Hay coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades.	41.74	36.607	.457	.822
Contribuye usted con el cumplimiento de los objetivos institucionales.	41.69	35.084	.597	.812
Hace uso de sus capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades.	41.66	36.126	.563	.816
Hace uso de sus capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades.	42.03	34.379	.644	.808
Considera usted que tiene conocimiento para competir en su área de trabajo.	41.49	37.928	.418	.826
Se ha sentido con apatía o desmotivación por su trabajo.	42.00	33.319	.588	.811
La comunicación con sus compañeros de área es conflictiva.	41.91	33.914	.617	.809
La comunicación con su jefe de área es recíproca.	41.66	40.369	.167	.838

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

a. Variable Calidad de Servicio (Alfa de Cronbach)

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	280	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	280	100.0

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.827	12

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 7

Estadísticas del total de elementos (12 ítems)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted cuenta con los materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.	37.91	33.776	.420	.821
Las instalaciones físicas donde labora son adecuadas y de fácil acceso.	37.90	33.244	.499	.813
Usted considera que contribuye con la absolución de dudas de los usuarios.	36.85	37.263	.306	.826
Frente a un trámite realizado, confía usted que responderán en los plazos señalados según reglamento.	37.50	35.355	.425	.819
Según usted la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano es la esperada.	37.31	35.426	.436	.818
Considera usted que los tramite documentales son resueltos en los plazos adecuados.	38.14	33.040	.507	.813
Considera que la atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios.	37.66	33.896	.582	.808
Considera usted que todos los trabajadores son amables frente a una interrogante o duda que se presente.	38.03	35.702	.315	.828

Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada.	38.02	33.975	.487	.814
Considera usted que los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios.	38.11	33.626	.506	.813
Según usted el servicio de transporte, que ofrece la universidad a todos los beneficiarios es la requerida.	38.19	31.970	.709	.796
El servicio de atención medica según usted es la esperada.	38.96	30.314	.620	.802

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Estos resultados de las 12 preguntas (ítems) dirigidas al estudio de esta variable indican la fiabilidad interna debido a que pasa el 0.8, lo cual demuestra que el instrumento es bueno.

b. Variable Estrés y Calidad de Servicio (Alfa de Cronbach)

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	280	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	280	100.0

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.802	24

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 10

Estadísticas de total de elementos (24 ítems)

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted adecuado el ambiente donde labora.	83.07	75.791	.449	.789

Le produce estrés los cambios tecnológicos implementados o por implementarse en su área de trabajo.	83.27	75.867	.429	.790
Ha sentido que el tiempo no le alcanza para realizar sus actividades.	84.04	77.887	.272	.800
Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo.	84.24	78.276	.241	.802
Hay coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades.	83.07	79.311	.303	.797
Contribuye usted con el cumplimiento de los objetivos institucionales.	83.01	78.555	.340	.795
Hace uso de sus capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades.	82.98	78.261	.417	.792
Hace uso de sus capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades.	83.35	76.867	.438	.790
Considera usted que tiene conocimiento para competir en su área de trabajo.	82.81	80.677	.273	.798
Se ha sentido con apatía o desmotivación por su trabajo.	83.33	75.439	.416	.791
La comunicación con sus compañeros de área es conflictiva.	83.24	76.219	.429	.790
La comunicación con su jefe de área es recíproca.	82.98	82.591	.156	.802
Usted cuenta con los materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.	83.68	78.040	.292	.798
Las instalaciones físicas donde labora son adecuadas y de fácil acceso.	83.67	77.146	.366	.794
Usted considera que contribuye con la absolución de dudas de los usuarios.	82.62	81.793	.208	.800
Frente a un trámite realizado, confía usted que responderán en los plazos señalados según reglamento.	83.27	79.238	.333	.796

Según usted la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano es la esperada.	83.08	79.194	.351	.795
Considera usted que los tramite documentales son resueltos en los plazos adecuados.	83.91	77.304	.348	.795
Considera que la atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios.	83.43	77.572	.448	.791
Considera usted que todos los trabajadores son amables frente a una interrogante o duda que se presente.	83.80	80.679	.182	.803
Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada.	83.79	78.991	.290	.798
Considera usted que los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios.	83.88	78.327	.322	.796
Según usted el servicio de transporte, que ofrece la universidad a todos los beneficiarios es la requerida.	83.96	76.493	.460	.789
El servicio de atención medica según usted es la esperada.	84.74	74.597	.409	.792

Fuente: *Trabajadores Administrativos UNA - Puno*

Estos resultados de las 24 preguntas (ítems) dirigidas al estudio de las dos variables indican la fiabilidad interna consistente debido a que pasa el 0.8, lo cual demuestra que el instrumento es bueno.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados por Variables

En esta etapa, con la aplicación del instrumento relacionado a las variables de investigación, a las dimensiones e indicadores planteados se procede al análisis y presentación de resultados obtenidos, que fueron proporcionados por las personas que trabajan en las distintas áreas administrativas de institución (UNA - Puno). Estos datos fueron procesados de forma responsable aplicando los programas estadísticos como el spss para la medición de la fiabilidad del instrumento y de la misma manera para la obtención de los resultados; también se empleó el programa Excel para los gráficos correspondientes a cada uno de los ítems planteados. Con el análisis correspondiente de los resultados podemos entender mejor que aspectos son los que generan estrés al personal administrativo, y si estos tienen algún efecto en lo ofrecido por la Universidad en el tema calidad de servicio. En este capítulo también validaremos las hipótesis planteadas, así mismo nos ayudara a entender mejor la situación actual del personal administrativo frente a este tema colaborando a la unidad

de estudio que es la UNA – Puno, que pueden tomar con importancia la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios.

Datos Generales de la Muestra de Investigación

Tabla 11

Edad y sexo

		En cual rango de edad se considera	Que género es
N	Válido	280	280
	Perdidos	0	0
Moda		2	1

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 12

Rango de edad en la se encuentra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25 a 35	32	11.4	11.4	11.4
	35 a 45	104	37.1	37.1	48.6
	45 a 55	80	28.6	28.6	77.1
	55 a mas	64	22.9	22.9	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

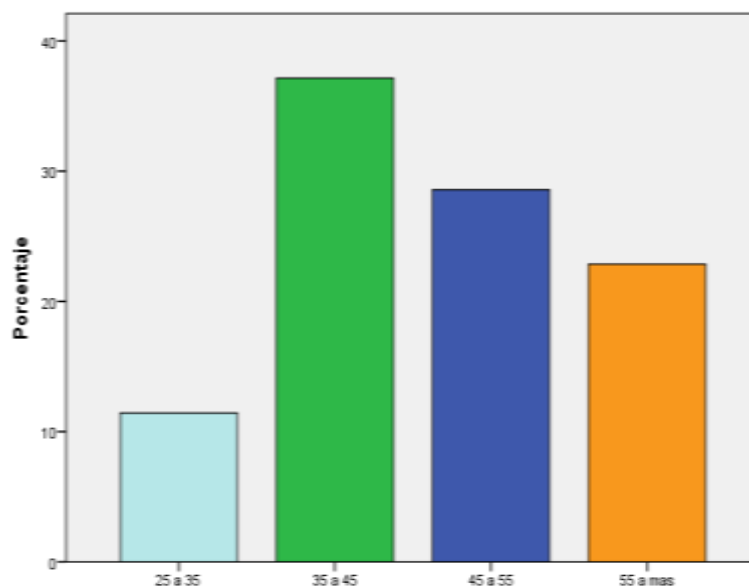


Grafico 1: Rango de edad

Fuente: tabla 12

Análisis e interpretación:

El 100% de personas encuestadas indican con un 37% oscilan entre las edades de 35 a 45 años, seguido de un 28% que se encuentran entre las edades de 45 a 55, con un 23% de personas encuestadas se ubican entre las edades de 55 años a más y por ultimo con un 11% están entre las edades de 25 a 35 años respectivamente.

Tabla 13

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	159	56.8	56.8	56.8
	femenino	121	43.2	43.2	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

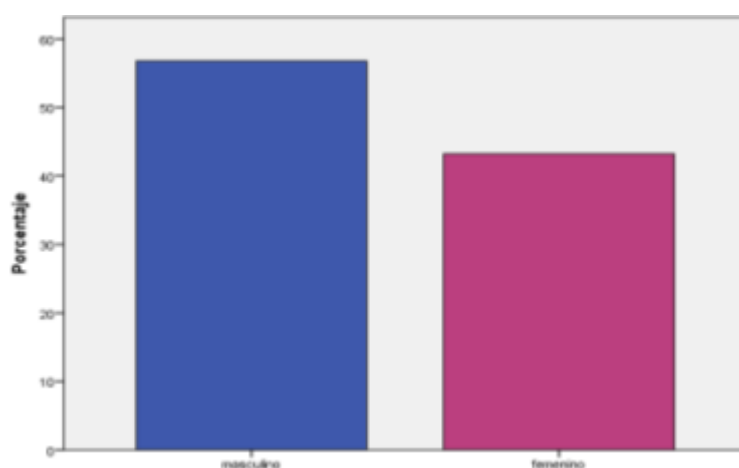


Gráfico 2: Sexo

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación:

Del 100% de encuestados, los resultados muestran una mayoría de 56% del sexo masculino seguido muy de cerca con 43% que representan el sexo femenino, esto nos puede llevar a deducir que en la Universidad laboran más personas que son varones, pero que estos cumplen en algunos casos los mismos roles sin llegar a una discriminación.

4.1.1. Identificar los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo que provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano

ÍTEM 1

Tabla 14

Frecuencia

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 15

Ambiente donde labora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	8.9	8.9	8.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	13.9	13.9	22.9
	De acuerdo	112	40.0	40.0	62.9
	Muy de acuerdo	104	37.1	37.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

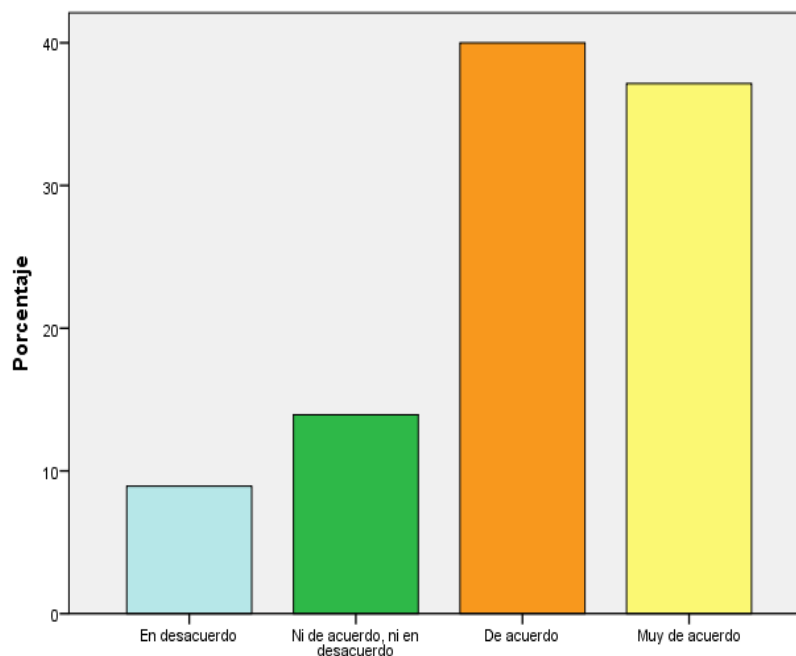


Grafico 3: Ambiente donde labora

Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación:

Un 40 % mencionan estar de acuerdo con el ambiente donde laboran seguido muy de cerca por la opción muy de acuerdo con un 37% y por ultimo ninguno de los encuestados declara estar muy en desacuerdo con esta interrogante.

ÍTEM 2

Tabla 16

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 17

Cambios tecnológicos implementados o por implementarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	8	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	24	8.6	8.6	11.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	17.1	17.1	28.6
	De acuerdo	128	45.7	45.7	74.3
	Muy de acuerdo	72	25.7	25.7	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

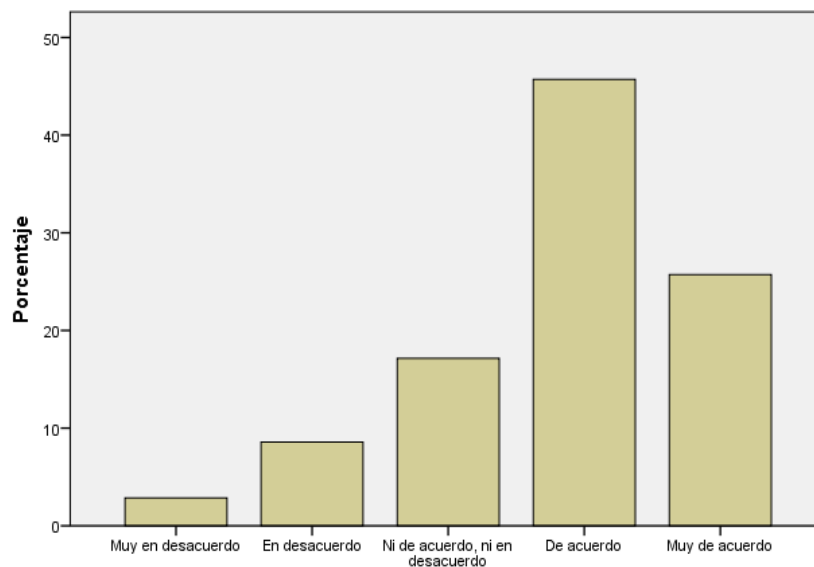


Grafico 4: Cambios tecnológicos implementados o por implementarse

Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación:

Los colaboradores de la investigación con un 46 % indican que les produce estrés los cambios tecnológicos, esto se presenta más en las personas mayores puesto que se les hace un poco más difícil adaptarse a los cambios y un 3% dicen estar muy en desacuerdo con el tema.

ÍTEM 3

Tabla 18

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 19

El tiempo para realizar sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	16	5.7	5.7	5.7
	En desacuerdo	80	28.6	28.6	34.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	20.0	20.0	54.3
	De acuerdo	109	38.9	38.9	93.2
	Muy de acuerdo	19	6.8	6.8	100.0
	Total		280	100.0	100.0

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

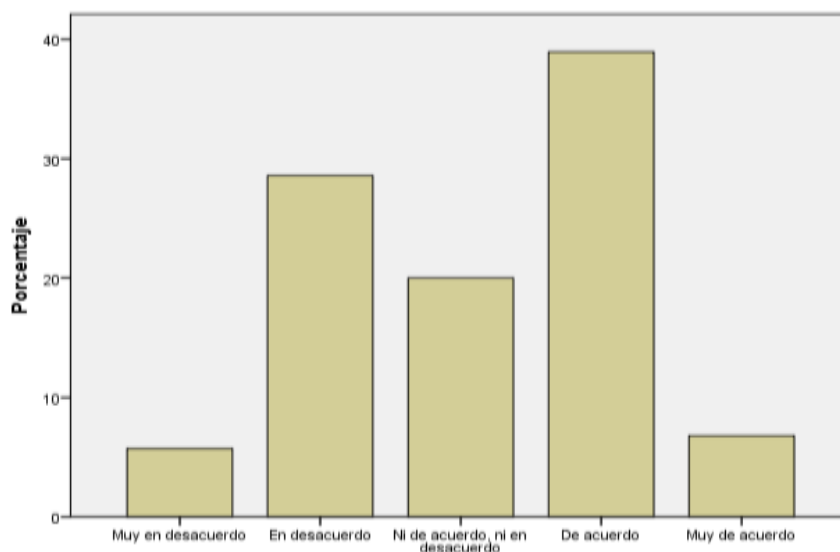


Grafico 5: Tiempo para realizar sus actividades

Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación:

El 39% de encuestados indican estar de acuerdo con la interrogante dando a conocer que el tiempo no les alcanza para poder realizar sus actividades con normalidad y en ocasiones tienen que laborar horas extras para poder cumplir con los objetivos, y por último con un 6% indican estar muy en desacuerdo con la pregunta.

ÍTEM 4

Tabla 20

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 21

Cansado y fatigado al concluir mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	24	8.6	8.6	8.6
	En desacuerdo	96	34.3	34.3	42.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	14.3	14.3	57.1
	De acuerdo	104	37.1	37.1	94.3
	Muy de acuerdo	16	5.7	5.7	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

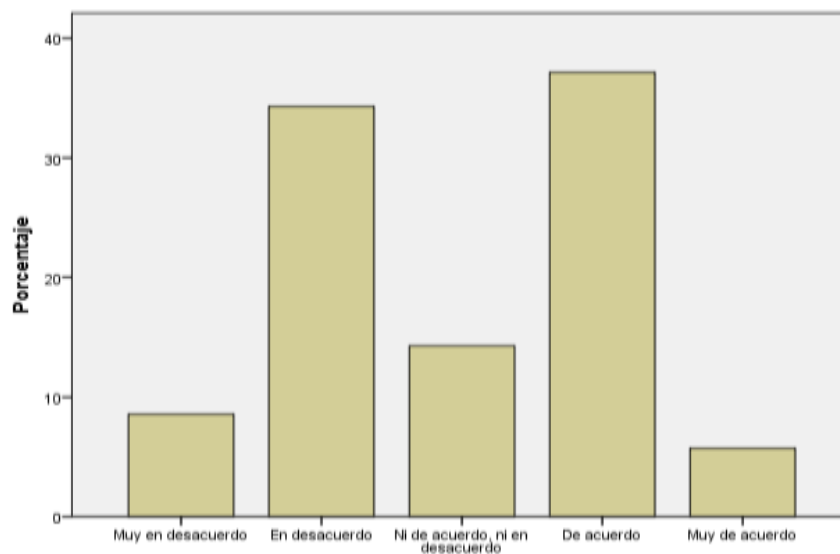


Grafico 6: Cansado y fatigado al concluir mi trabajo

Fuente: Tabla 21

Análisis e interpretación:

Frente a este punto un 37% revela estar de acuerdo, seguido muy de cerca con un 34% que se muestra en desacuerdo y por ultimo con un 6% da a conocer su posición de muy de acuerdo; estos resultados a un con los resultados muy ajustados nos comunican que los trabajadores al finalizar su jornada laboral terminan cansados y fatigados.

ÍTEM 5

Tabla 22

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 23

Coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	5.7	5.7	5.7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	14.3	14.3	20.0
	De acuerdo	144	51.4	51.4	71.4
	Muy de acuerdo	80	28.6	28.6	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

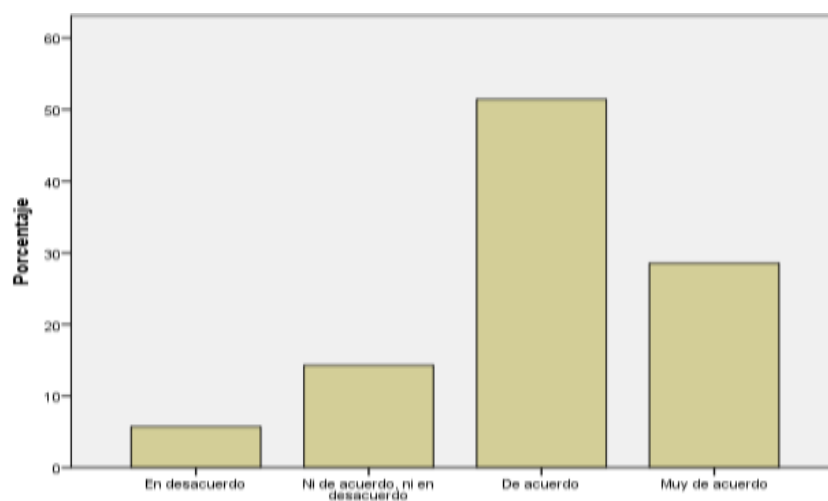


Gráfico 7: Coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades

Fuente: Tabla 23

Análisis e interpretación:

Con referencia a la coherencia entre las tareas asignadas y sus capacidades un 51% muestra estar de acuerdo con la afirmación, esto significa que los trabajadores se encuentran en las áreas correspondientes a su competencias y muy por debajo 6% indican estar en desacuerdo.

ÍTEM 6

Tabla 24

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 25

Cumplimiento de los objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	1.4	1.4	1.4
	En desacuerdo	8	2.9	2.9	4.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	7.1	7.1	11.4
	De acuerdo	168	60.0	60.0	71.4
	Muy de acuerdo	80	28.6	28.6	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

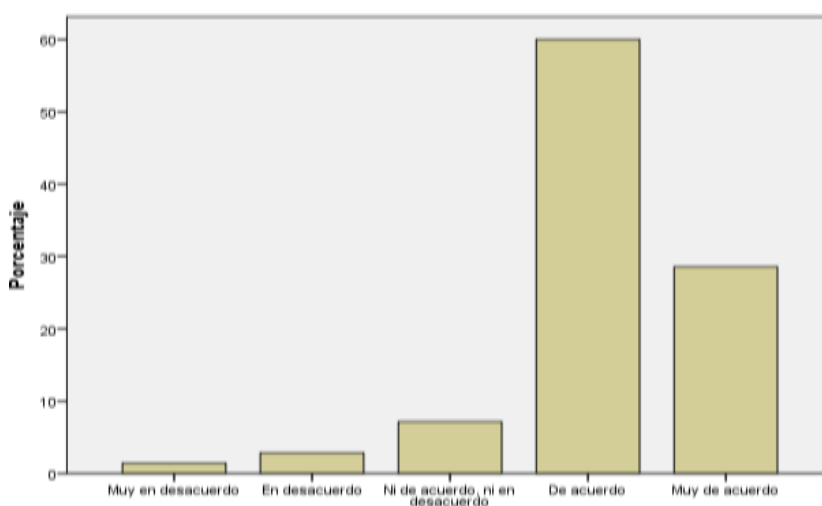


Gráfico 8: Cumplimiento de los objetivos institucionales

Fuente: Tabla 25

Análisis e interpretación:

La mayoría con un 60% dice estar de acuerdo que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que infiere el compromiso por parte de cada uno de los trabajadores con la institución y muy por debajo con un 1% señalan estar muy en desacuerdo con el cumplimiento de los objetivos.

4.1.2. Identificar los aspectos relacionados con el individuo que provocan estrés laboral en los trabajadores y que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano

ÍTEM 7

Tabla 26

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 27

Capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	2.9	2.9	2.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	14.3	14.3	17.1
	De acuerdo	144	51.4	51.4	68.6
	Muy de acuerdo	88	31.4	31.4	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

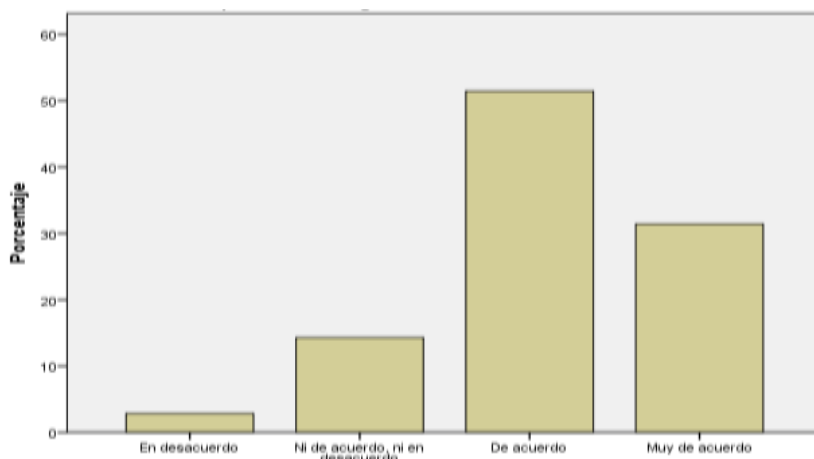


Grafico 9: Capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades

Fuente: Tabla 27

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante que si hace uso de sus capacidades cognitivas en el desarrollo de sus actividades un 51% nombra estar de acuerdo seguido por un 31% que mencionan estar muy de acuerdo y por debajo con un 3% señalan estar en desacuerdo, esto nos lleva a entender que para el desarrollo de sus labores, ellos son conocedores de sus roles y funciones.

ÍTEM 8

Tabla 28

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 29

Capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	32	11.4	11.4	11.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	20.0	20.0	31.4
	De acuerdo	144	51.4	51.4	82.9
	Muy de acuerdo	48	17.1	17.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

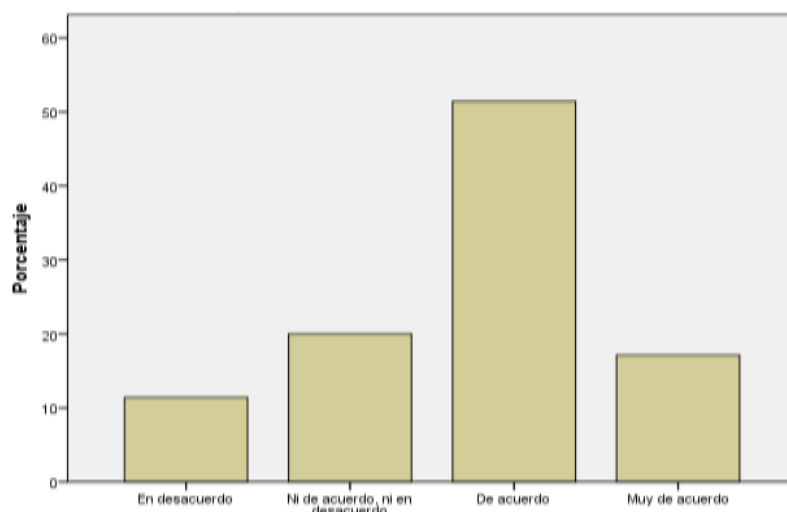


Grafico 10: Capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades

Fuente: Tabla 29

Análisis e interpretación:

Los encuestados mencionan estar de acuerdo con un 51% dando a conocer que hacen uso de las capacidades físicas en el desarrollo de sus actividades, un 20% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de cerca la alternativa muy de acuerdo con 17% y por ultimo un 11% se muestra en desacuerdo lo que podemos inferir que este porcentaje no necesariamente utiliza sus capacidades físicas.

ÍTEM 9

Tabla 30

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 31

Conocimiento para competir en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	2.9	2.9	2.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	2.9	2.9	5.7
	De acuerdo	160	57.1	57.1	62.9
	Muy de acuerdo	104	37.1	37.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

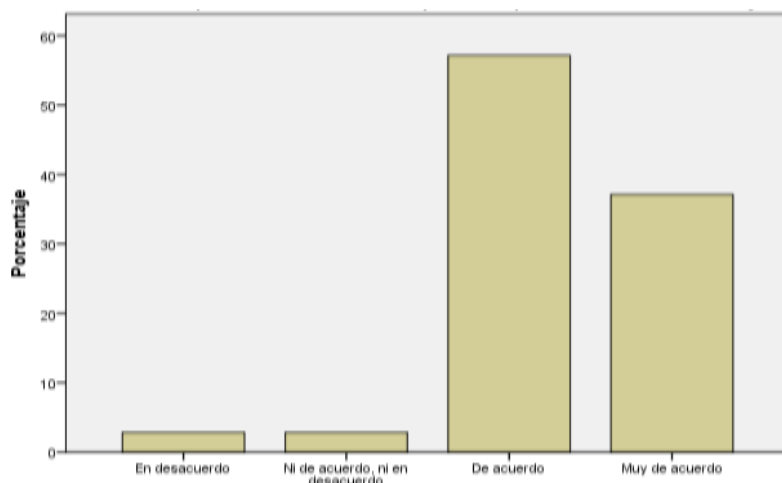


Grafico 11: Conocimiento para competir en su área de trabajo

Fuente: Tabla 31

Análisis e interpretación:

Con una mayoría resaltante de 57% los trabajadores exhiben estar de acuerdo, que tienen conocimiento para competir en su área de trabajo seguido de un 37% que muestra estar muy de acuerdo y con un 8% se muestra estar en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, se puede inferir que los encuestados con una gran mayoría muestran una respuesta positiva frente a la interrogante planteada.

ÍTEM 10

Tabla 32

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos Una – Puno

Tabla 33

Apatía o desmotivación por su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	56	20.0	20.0	20.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	11.4	11.4	31.4
	De acuerdo	112	40.0	40.0	71.4
	Muy de acuerdo	80	28.6	28.6	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

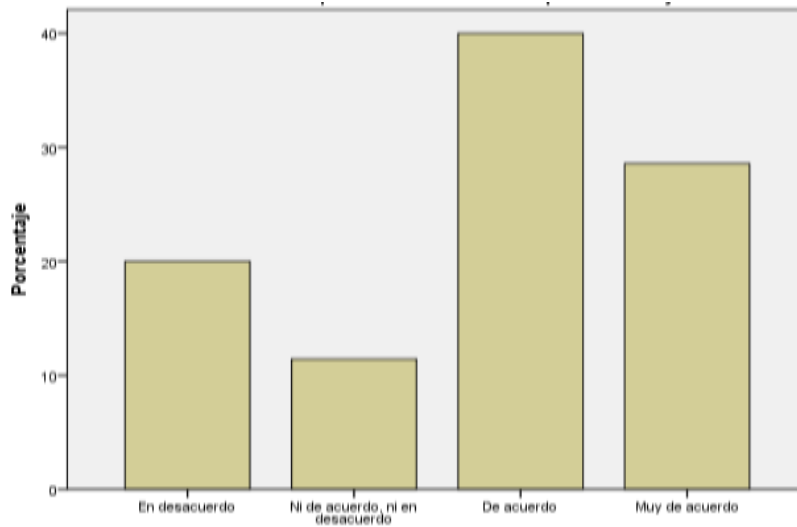


Gráfico 12: Apatía o desmotivación por su trabajo

Fuente: Tabla 33

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante un 40% de encuestados se muestra de acuerdo, seguido de un 28% que señala muy de acuerdo y un 11% se pone en una posición de ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Con estos resultados se puede entender que existe una desmotivación y por ende una apatía en su trabajo.

ÍTEM 11

Tabla 34

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 35

La comunicación con sus compañeros es conflictiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	40	14.3	14.3	14.3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	11.4	11.4	25.7
	De acuerdo	136	48.6	48.6	74.3
	Muy de acuerdo	72	25.7	25.7	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

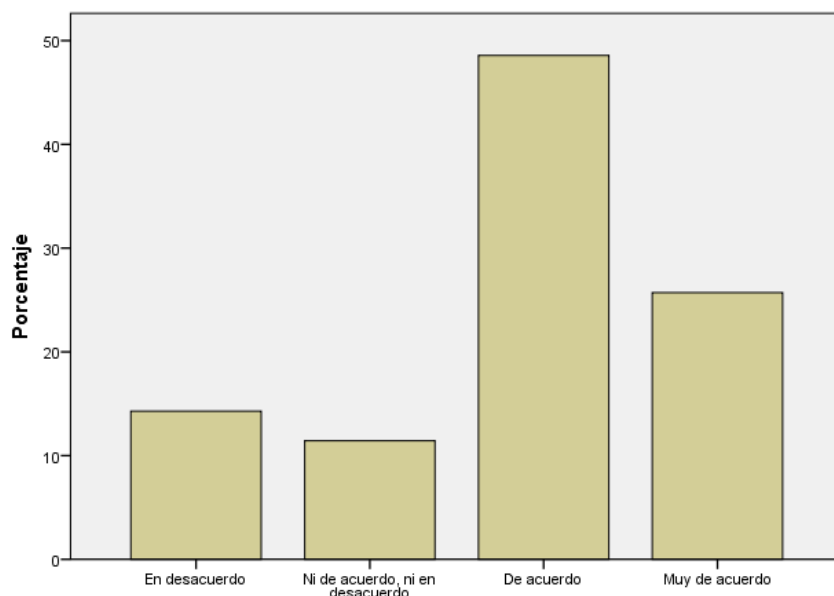


Grafico 13: La comunicación con sus compañeros es conflictiva

Fuente: Tabla 35

Análisis e interpretación:

En relación a la comunicación con sus compañeros una mayoría resaltante del 48% que indican estar de acuerdo, que existe una comunicación conflictiva, y un 26% estar muy de acuerdo, seguido de 14% que indican estar en desacuerdo y con un 11% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

ÍTEM 12

Tabla 36

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 37

La comunicación con su jefe de área es recíproca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	8.6	8.6	8.6
	De acuerdo	200	71.4	71.4	80.0
	Muy de acuerdo	56	20.0	20.0	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

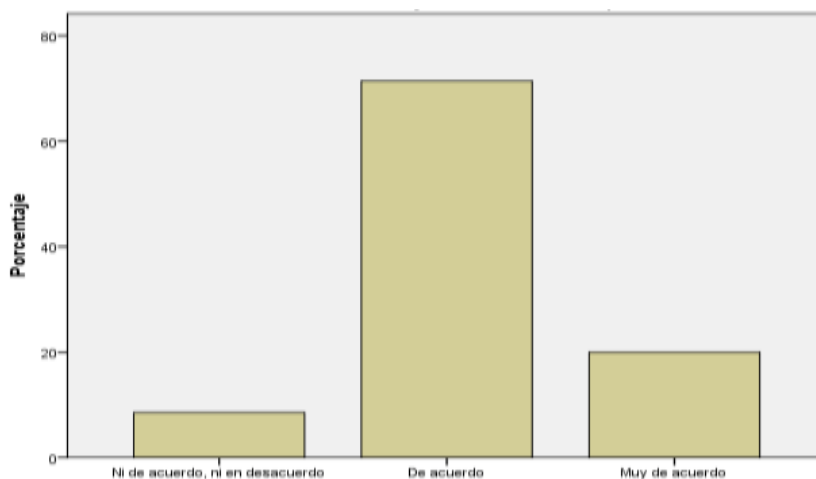


Grafico 14: La comunicación con su jefe de área es recíproca

Fuente: Tabla 37

Análisis e interpretación:

De todos los encuestados la mayoría que es el 71% considera estar de acuerdo esto nos hace entender que existe una buena comunicación con su jefe de área seguido de un 20 % que indica estar de acuerdo y por ultimo con un 9% muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Análisis de Percepción de la calidad de servicio por parte de los trabajadores administrativos de Universidad Nacional del Altiplano.

En esta etapa se formuló preguntas referentes a la variable dependiente (Calidad de Servicio) con la finalidad de poder conocer la percepción que los trabajadores tienen acerca de la calidad de servicio que se ofrece, que ellos a su vez son partícipes directos en este proceso, por ende nos ayudara estar al tanto de su apreciación.

ÍTEM 13

Tabla 38

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 39

Materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	10	3.6	3.6	3.6
	En desacuerdo	101	36.1	36.1	39.6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	21.1	21.1	60.7
	De acuerdo	82	29.3	29.3	90.0
	Muy de acuerdo	28	10.0	10.0	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

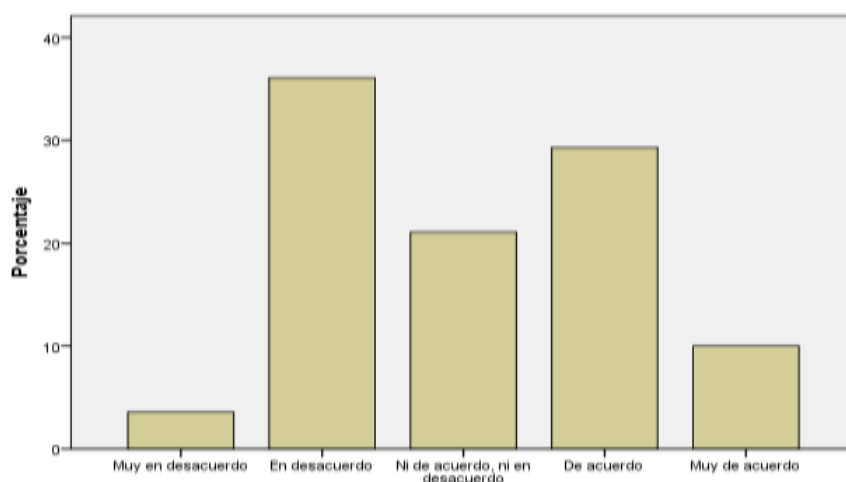


Grafico 15: Materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades

Fuente: Tabla 39

Análisis e interpretación:

Los trabajadores demuestran con un 36% estar en desacuerdo, que tienen las herramientas y materiales necesarios y pueden cumplir con las actividades programadas en segundo lugar, la alternativa de acuerdo con un 29% y por ultimo tenemos un 10% de encuestados que están en la posición de muy en desacuerdo en este punto se puede encontrar posiciones divididas, pero según los resultados los encuestados considerando que les hace falta algunos materiales para el óptimo desarrollo de sus actividades.

ÍTEM 14

Tabla 40

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 41

Instalaciones físicas donde labora son adecuadas y de fácil acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	19	6.8	6.8	6.8
	En desacuerdo	24	8.6	8.6	15.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	73	26.1	26.1	41.4
	De acuerdo	147	52.5	52.5	93.9
	Muy de acuerdo	17	6.1	6.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

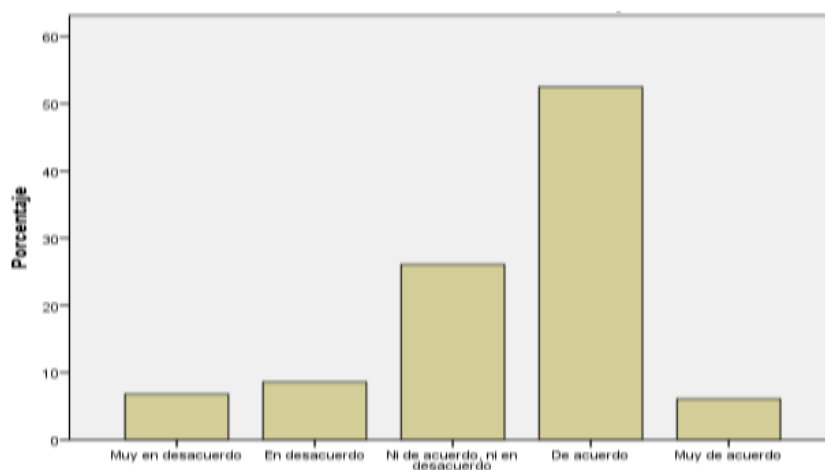


Grafico 16: Instalaciones físicas donde labora son adecuadas y de fácil acceso

Fuente: Tabla 41

Análisis e interpretación:

Los encuestados manifiestan que las instalaciones físicas donde laboran son adecuadas respaldándolo con el 52% a la alternativa de acuerdo, seguido con un 26% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y en lo más bajo de los resultados encontramos a la alternativa muy de acuerdo con 6%; podemos inferir que los trabajadores se encuentran a gusto con las instalaciones físicas de la universidad.

ÍTEM 15

Tabla 42

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 43

Absolución de dudas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.1	1.1	1.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	1.4	1.4	2.5
	De acuerdo	129	46.1	46.1	48.6
	Muy de acuerdo	144	51.4	51.4	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

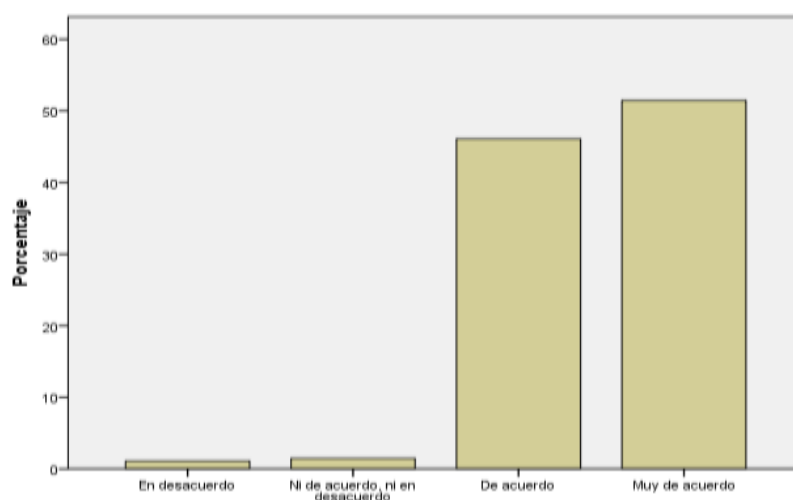


Grafico 17: Absolución de dudas de los usuarios

Fuente: Tabla 43

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Usted considera que contribuye con la absolución de dudas de los usuarios 51% indica muy de acuerdo, seguido de cerca con 46% de acuerdo, y muy por debajo el 1% se muestra en desacuerdo; con estos resultados se puede relacionar que los trabajadores se muestran seguros de las respuestas que dan a los usuarios que acuden a la universidad.

ÍTEM 16

Tabla 44

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 45

Responderán en los plazos señalados según reglamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	.7	.7	.7
	En desacuerdo	116	41.4	41.4	42.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	89	31.8	31.8	73.9
	De acuerdo	66	23.6	23.6	97.5
	Muy de acuerdo	7	2.5	2.5	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

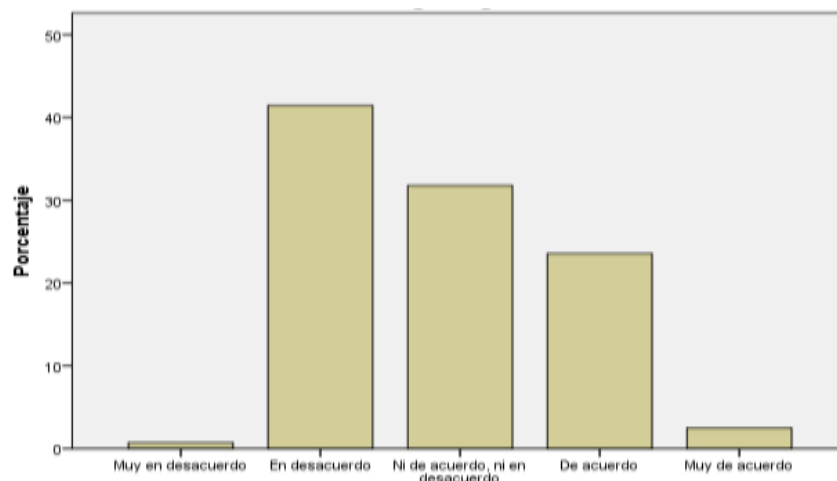


Grafico 18: Responderán en los plazos señalados según reglamento

Fuente: Tabla 46

Análisis e interpretación:

En la interrogante: Frente a un trámite realizado, confía usted que responderán en los plazos señalados según reglamento un 41% indica estar en desacuerdo en segundo lugar la alternativa Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con 32%, seguido con 23% la alternativa de acuerdo y en la última ubicación con 2% revelan muy en desacuerdo.

ÍTEM 17

Tabla 46

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

Tabla 47

Mejorar la calidad de servicio en la Una - Puno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	8.2	8.2	8.2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	1.8	1.8	10.0
	De acuerdo	197	70.4	70.4	80.4
	Muy de acuerdo	55	19.6	19.6	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA – Puno

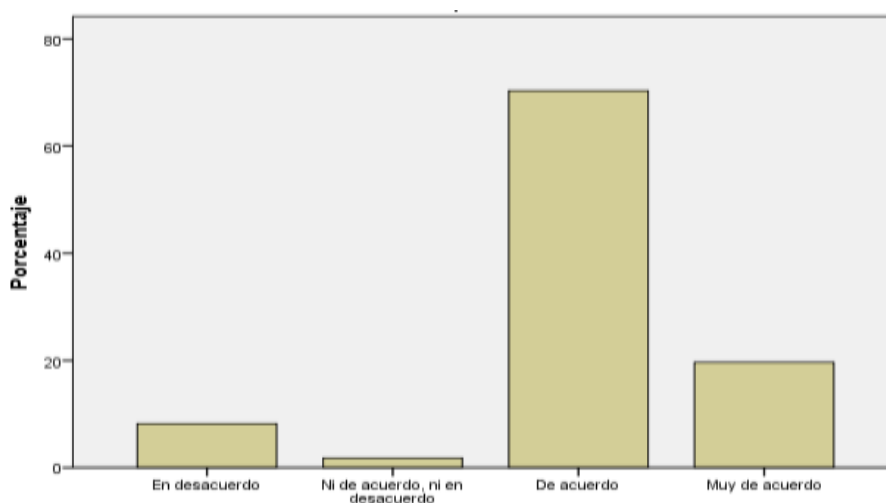


Gráfico 19: Mejorar la calidad de servicio en la Una - Puno

Fuente: Tabla 48

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Según usted se puede mejorar la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano un 70% se mostró de acuerdo seguido de lejos con un 19% que indica estar muy de acuerdo, en la última ubicación un 2% se muestra Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; esto nos lleva deducir que los trabajadores son conscientes que se puede mejorar la calidad de servicio que ofrecen.

ÍTEM 18

Tabla 48

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 49

Los trámites documentales son resueltos en los plazos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	19	6.8	6.8	6.8
	En desacuerdo	39	13.9	13.9	20.7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	114	40.7	40.7	61.4
	De acuerdo	88	31.4	31.4	92.9
	Muy de acuerdo	20	7.1	7.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

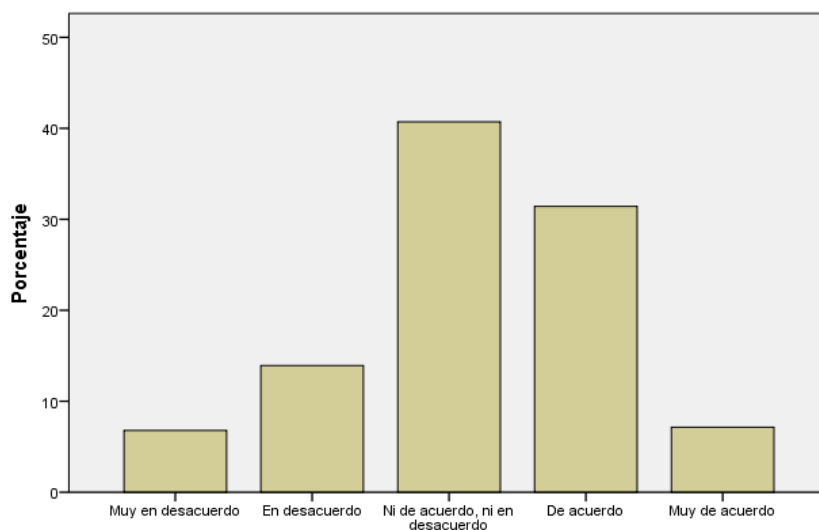


Gráfico 20: trámites documentales son resueltos en los plazos adecuados

Fuente: Tabla 50

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: considera usted que los trámite documentales son resueltos en los plazos adecuados el 40% se pone en la posición de Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, seguido de un 31% que muestra estar de acuerdo, un 13% en desacuerdo, 7% muy de acuerdo y por último el 6% muy en desacuerdo.

ÍTEM 19

Tabla 50

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 51

La atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	36	12.9	12.9	12.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	13.9	13.9	26.8
	De acuerdo	187	66.8	66.8	93.6
	Muy de acuerdo	18	6.4	6.4	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

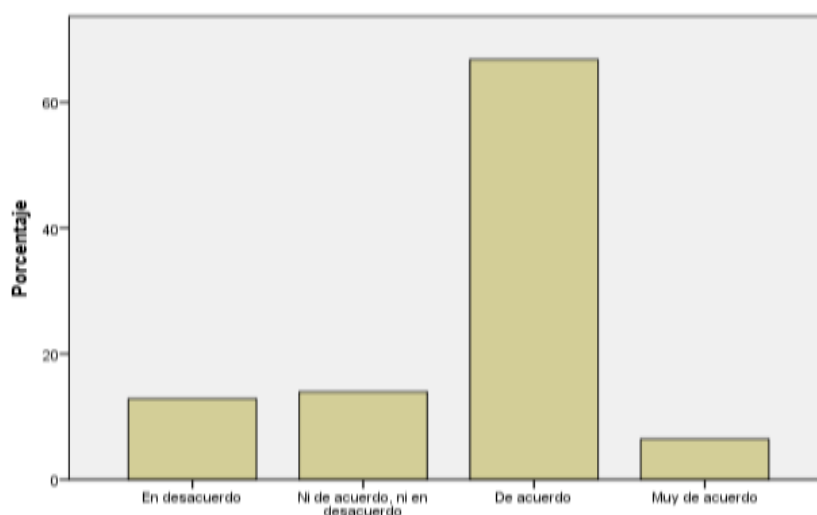


Grafico 21: La atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios

Fuente: Tabla 52

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Considera que la atención en la Universidad inspira confianza y seguridad a los usuarios un elevado 77% nombra de acuerdo, seguido muy por debajo la alternativa ni de acuerdo, ni en desacuerdo con un 14%, en la tercera ubicación con un 12% se muestran en desacuerdo y por último un 6% muy de acuerdo.

ÍTEM 20

Tabla 52

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 53

Los trabajadores son amables frente a una interrogante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	36	12.9	12.9	12.9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	124	44.3	44.3	57.1
	De acuerdo	103	36.8	36.8	93.9
	Muy de acuerdo	17	6.1	6.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

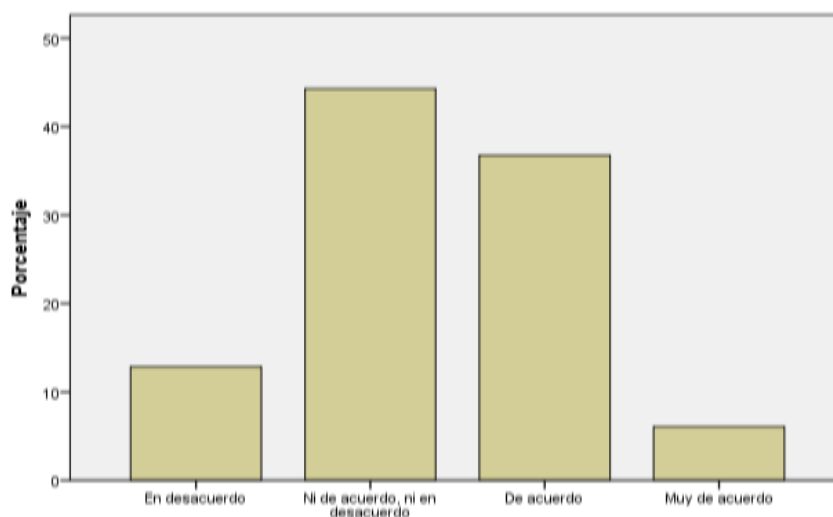


Gráfico 22: Los trabajadores son amables frente a una interrogante

Fuente: Tabla 54

Análisis e interpretación:

Con referencia a la amabilidad, en este punto los encuestados muestran una indecisión con referencia a la pregunta puesto que la alternativa más elevada es ni de acuerdo, ni en desacuerdo con un 44% seguido de la alternativa de acuerdo con un 37%, en la tercera ubicación un 13% se muestra en desacuerdo y por último el 6% indica estar muy de acuerdo.

ÍTEM 21

Tabla 54

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 55

Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	.7	.7	.7
	En desacuerdo	57	20.4	20.4	21.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	111	39.6	39.6	60.7
	De acuerdo	93	33.2	33.2	93.9
	Muy de acuerdo	17	6.1	6.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

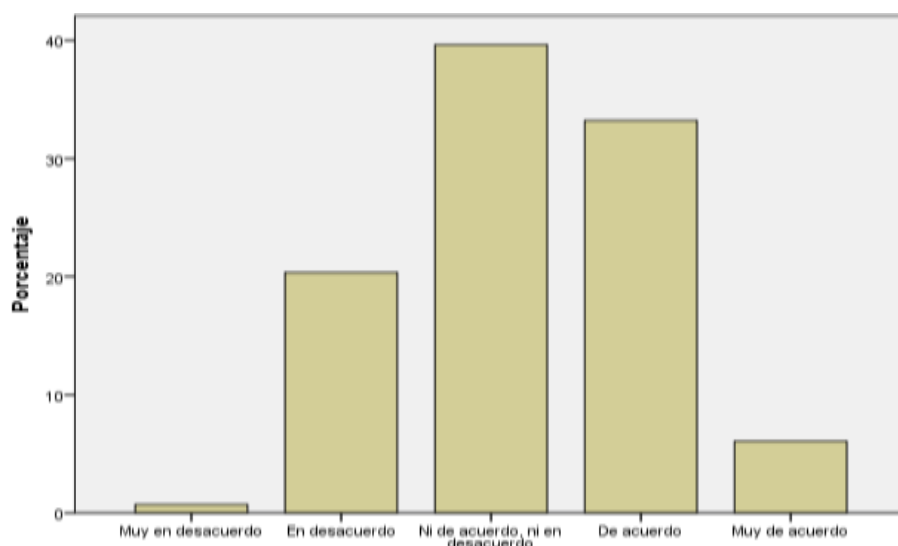


Grafico 23: Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada

Fuente: Tabla 56

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Cuando usted realiza una consulta recibe una atención individualizada los encuestados muestran una indecisión puesto que la alternativa dominante es ni de acuerdo, ni en desacuerdo con un 39%, en segundo lugar, la alternativa de acuerdo con 33% y en la última posición un 6% indica estar muy de acuerdo con la interrogante.

ÍTEM 22

Tabla 56

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 57

Los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	73	26.1	26.1	26.1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	97	34.6	34.6	60.7
	De acuerdo	91	32.5	32.5	93.2
	Muy de acuerdo	19	6.8	6.8	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

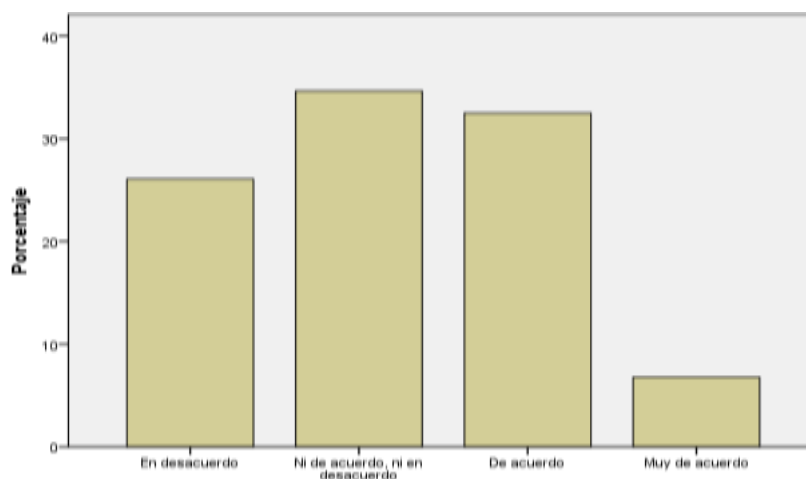


Grafico 24: Los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios

Fuente: Tabla 58

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Considera usted que los trabajadores entienden las necesidades de los usuarios en primer lugar se encuentra la alternativa ni de acuerdo, ni en desacuerdo con 34% seguido muy de cerca con 32% que mencionan de acuerdo, un 26% se muestra en desacuerdo y muy por debajo con 7% revelan estar muy de acuerdo.

ÍTEM 23

Tabla 58

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 59

El servicio de transporte, que ofrece la universidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	99	35.4	35.4	35.4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	86	30.7	30.7	66.1
	De acuerdo	78	27.9	27.9	93.9
	Muy de acuerdo	17	6.1	6.1	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

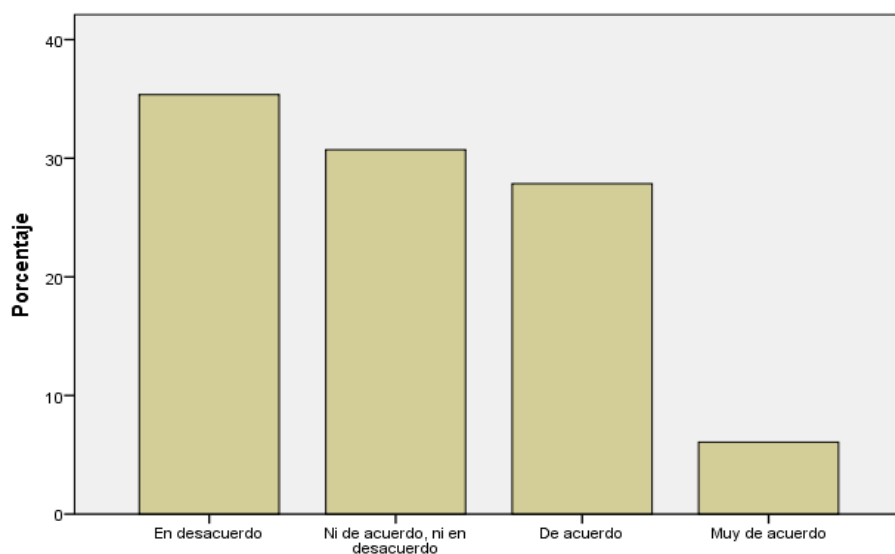


Gráfico 25: El servicio de transporte, que ofrece la universidad

Fuente: Tabla 60

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: Según usted el servicio de transporte, que ofrece la universidad a todos los beneficiarios es la requerida un 35% se muestra en desacuerdo, un 30% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de acuerdo un 28%, y muy de acuerdo el 6% de encuestados.

ÍTEM 24

Tabla 60

Frecuencias

N	Válido	280
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Tabla 61

El servicio de atención médica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	71	25.4	25.4	25.4
	En desacuerdo	111	39.6	39.6	65.0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	42	15.0	15.0	80.0
	De acuerdo	38	13.6	13.6	93.6
	Muy de acuerdo	18	6.4	6.4	100.0
	Total	280	100.0	100.0	

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

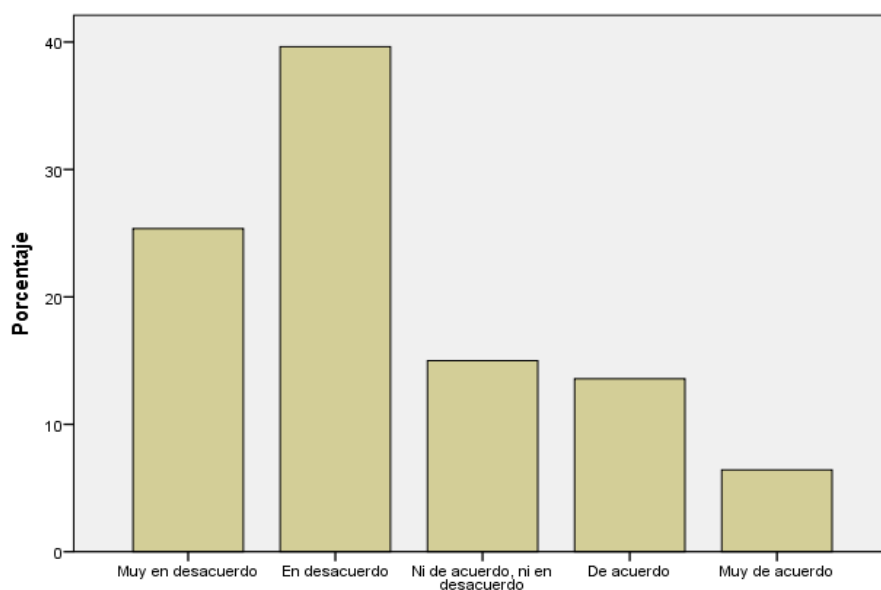


Gráfico 26: El servicio de atención médica

Fuente: Trabajadores Administrativos UNA - Puno

Análisis e interpretación:

Frente a la interrogante: El servicio de atención médica según usted es la esperada el 40% de los encuestados está en desacuerdo, seguido con el 25% muy en desacuerdo, los indecisos con la alternativa ni de acuerdo, ni en desacuerdo con 15%, con 13% de acuerdo y por último el 6% indica estar muy de acuerdo.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Ya con los resultados dados podemos contrastar las hipótesis que nos planteamos en la investigación, y poder demostrar la validez y coherencia que tiene el estudio, esto se pudo realizar con las aseveraciones vertidas por los trabajadores, que respondieron al cuestionario planteado. Se planteó la hipótesis general, lo cual está orientado a que los trabajadores se muestran estresados lo cual afecta en la calidad de servicio que se ofrece en la universidad Nacional del Altiplano.

Asumiendo que el instrumento que se utilizó, el cuestionario elaborado con 24 preguntas dirigidas a la muestra, estas presentan resultados favorables al estudio, pudiendo se comprobar que los objetivos de la indagación se han cumplido; debido a que se logró determinar de qué forma afecta el estrés laboral de los trabajadores en la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Altiplano Ciudad de Puno año 2017.

4.2.1. Hipótesis Específica (H1)

“Los trabajadores se muestran estresados debido a la tarea y el tiempo en su ambiente de trabajo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano”.

Con el análisis de los resultados que se obtuvo en el ítem 3 el 39% indican estar de acuerdo que los trabajadores sienten que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades con normalidad, un 51% manifiesta estar de acuerdo, que las tareas asignadas son coherentes con sus capacidades, estos datos se revelan en el ítem número 5.

Por lo Tanto: Los resultados fundamentados en los ítems 3 y 5 planteados con la finalidad de validar la hipótesis, esta se acepta y se da por válida la propia finalizando que: Los trabajadores se muestran estresados debido a la tarea y el tiempo en su ambiente de trabajo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano

4.2.2. Hipótesis Específica (H2)

“Los trabajadores se muestran estresados debido a la desmotivación del individuo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano.

Con el análisis de los resultados que se obtuvo y estos fueron proporcionados por los colaboradores que son parte de la muestra, se presenta el ítem 10, con un 40% dando a conocer estar de acuerdo, que los trabajadores administrativos se han sentido con apatía o desmotivación en algún momento en su trabajo.

Por lo Tanto: Los resultados fundamentados en el ítem 10 planteados con la finalidad de validar la hipótesis, esta se acepta y se da por válida la propia finalizando que: Los trabajadores se muestran estresados debido a la desmotivación del individuo que afectan la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano.

4.2.2. Hipótesis General

Con los resultados favorables y aprobación a la hipótesis específica n° 1, donde se demuestra que los trabajadores se muestran estresados debido a la tarea y el tiempo en su ambiente de trabajo que afectan la calidad de servicio

en la Universidad Nacional del Altiplano, como se presentan en los ítems 3 y 5 respectivamente.

Con los resultados favorables y aprobación a la hipótesis específica n° 2, demostrando que los trabajadores se muestran estresados debido a la desmotivación del individuo que afecta la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Altiplano, y que son presentados correspondiente al ítem 10.

Por lo Tanto: Con los datos analizados y resultados debidamente procesados, en el cual se demuestran y aceptan las hipótesis específica uno, y la hipótesis específica dos, estas certifican lo planteado en la hipótesis general llegando a la conclusión de: Los trabajadores se muestran estresados lo cual afecta en la calidad de servicio que se ofrece en la universidad Nacional del Altiplano.

4.3. Discusión de Resultados

Villegas (2016) en la investigación titulada “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016”. Realizada en Moquegua, planteo como objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal; Concluye que existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016, es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Y por lo tanto estos resultados mencionados concuerdan y

contrastan con la hipótesis planteada en nuestra investigación, llegando a la conclusión que los trabajadores administrativos se muestran estresados, esto debido a los aspectos de ambiente de trabajo e individuo que son generadores de estrés, se pudo identificar a los factores más resaltantes, como son los factores de tiempo y tarea, como también la desmotivación en el trabajo; lo cual afecta en la calidad de servicio que se ofrece en la universidad Nacional del Altiplano.

El estrés puede convertirse favorable si esta se percibe con carácter de persuasión o de lo contrario afecta de forma negativa a si como lo manifiesta el autor Franklin, (2011), “las causas del estrés laboral varían según se manifieste al individuo como: los tiempos para realizar una actividad y/o tarea, existencia de presión y los logros de objetivos. El sujeto puede constituir el estrés como un estímulo saludable logrando el desafío y fomento de retos laborales; o contradictorio cuando las exigencias son negativas y destructivas, generando tensión e interferencia resultados de los excesos provocando que la persona afecte su rendimiento en el centro de trabajo. Esta teoría es concordante con el análisis de los resultados que se obtuvo en el ítem 3 el 39% indican estar de acuerdo que los trabajadores sienten que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades con normalidad, un 51% manifiesta estar de acuerdo, que las tareas asignadas son coherentes con sus capacidades, estos datos se revelan en el ítem número 5 de nuestra investigación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se llega a la conclusión que los trabajadores administrativos se muestran estresados, esto debido a los aspectos de ambiente de trabajo e individuo que son generadores de estrés, se pudo identificar a los factores más resaltantes, como son los factores de tiempo y tarea, como también la desmotivación en el trabajo; lo cual afecta en la calidad de servicio que se ofrece en la universidad Nacional del Altiplano.

En relación al ambiente de trabajo que provocan estrés en los trabajadores se llegó a la conclusión que los aspectos más determinantes son (tiempo y tarea) que se presenta en el ítem 3 en la cual un 39% indican que opinan que el tiempo no les alcanza para realizar sus actividades con normalidad, y un 51% manifiesta estar de acuerdo, que las tareas asignadas son coherentes con sus capacidades, estos datos se revelan en el ítem número 5.

Respecto a los aspectos relacionados con el individuo se concluye que los trabajadores de la Universidad se han sentido con apatía o desmotivación en algún momento en su trabajo, como se presenta el ítem 10, con un 40% de

personas encuestadas que indican, estar de acuerdo con esta afirmación, y esto afecta la calidad de servicio.

5.2. Recomendaciones

Se sugiere al personal administrativo, que, si se presenta un conflicto ser tolerante, paciente y evitar en lo posible un ambiente de trabajo negativo, puesto que estos aspectos producirán estrés en las personas, y lo que busca es disminuir el tema del estrés en lo permisible, de esta manera se brindara una mejor calidad de servicio.

Se recomienda planificar mejor sus actividades diarias, durante su labor en la Universidad, y de esta manera poder cumplir de forma óptima con las tareas que son asignadas, así el tiempo será suficiente y no estará quedándose más la hora indicada.

Por último, se recomienda poner más entusiasmo y esfuerzos a su labor, puesto que los trabajadores administrativos tratan con muchas personas todos los días y estas perciben el trato que les brindan a cada uno de ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedes Madaleno, J. (2000). *Psicología general*. México DF: Publicaciones Cruz.
- Arnau, P. (2006). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Madrid: UGT.
- Bitner, M. J., Stephen, W. B., & Matthew, L. M. (2000). *Technology infusion in service encounters*. *Journal of the Academy of Marketing Scienc.*
- Bohlander, G. (2008). *Administración de Recursos Humanos*, 14 a. Edición. México: Cosegraf.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc GRAW HILL -5 ta Edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Chillan, R. (2007). *Importancia de las relaciones interpersonales*. <http://competenciassociales.blogspot.com/2007/08/las-relaciones>.
- Franklin, K. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its market implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edicion). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.) Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research*. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.

Peiró, J. M., & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. (1ra edición). España: Udem S.A.C.

Pintado, E. (2005). *Comportamiento Organizacional, Gerenciación Del Talento Humano*. Lima: arco iris.

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.

Robbins, s. (1999). *comportamiento organizacional*. Mexico: prentice - Hall INC.

Selye, h. (1978). *Tensión Sin Angustia*. Madrid: Guadarrama.

Varela Arjona, g. (2002). *Estrés Laboral*. Barcelona: Rocas S.A.