



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral y calidad de servicio en un centro de atención
primaria de salud en Catacaos, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORES:

Anton Nuñez, Obdulia (orcid.org/0000-0003-4732-6000)

More Cruz, Vanessa (orcid.org/0000-0002-1088-3316)

ASESOR:

Dr. Burgos Bardales, Roger (ORCID: [0000-0003-2149-0742](https://orcid.org/0000-0003-2149-0742))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Nuestro trabajo, es dedicado a la familia que es el principal motivo para continuar esforzándonos en el desarrollo de los proyectos académicos que tenemos y poder concluir satisfactoriamente.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por permitirnos continuar con nuestros diversos proyectos. A nuestras familias por ser nuestro soporte y fortaleza.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIÓN.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: Listado de expertos	31
Tabla 2: Coeficiente de Alfa de Cronbach	32
Tabla 3: Relación entre Factor Ambiental y Calidad de Servicio.....	35
Tabla 4: Relación entre Factor Organizacional y Calidad de Servicio.....	36
Tabla 5: Relación entre Factor Individual y Calidad de Servicio.....	37
Tabla 6: Relación entre Estrés Laboral y Calidad de Servicio.....	38
Tabla 7: Matriz de Operacionalización de Variable. ESTRÉS LABORAL.....	39
Tabla 8: Matriz de Operacionalización de variable. CALIDAD DE SERVICIO	40
Tabla 9: Matriz de Consistencia	41
Tabla 10: Instrumento de Recolección de Datos. ENCUESTA	46
Tabla 11: Evaluación de Juicio de Experto.....	53
Tabla 12: Informe de Originalidad	83

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito: Determinar la relación entre el estrés laboral y calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023. La metodología aplicada fue No experimental, transversal, prospectiva y analítica. La población fue estudiada en su totalidad, conformada por 50 Colaboradores de un Centro de Atención Primaria en Catacaos, para recopilar la información se utilizó al técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala Likert, los resultados fueron que: Existe relación débil entre el factor ambiental y la calidad de servicio, debido a que la correlación de Pearson fue de 0,206; así mismo existe correlación débil entre la el factor organizacional y la calidad de servicios pues la correlación de Pearson fue de 0.277; a su vez existe correlación moderada entre el factor individual y calidad de servicio, pues se el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.408. Se concluye que: Existe correlación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores, en donde la correlación de Pearson fue de 0.293 lo cual significa que hay una correlación débil entre las variables.

Palabras clave: Estrés, calidad, servicio

Abstract

The purpose of this research was: To determine the relationship between work stress and quality of service of workers in a primary health care center in Catacaos, 2023. The applied methodology was Non-experimental, cross-sectional, prospective and analytical. The population was studied in its entirety, made up of 50 Collaborators of a Primary Care Center in Catacaos, to collect the information the survey technique was used and a Likert scale questionnaire as an instrument, the results were that: There is a weak relationship between the environmental factor and the quality of service, since the Pearson correlation was 0.206; Likewise, there is a weak correlation between the organizational factor and the quality of services, since Pearson's correlation was 0.277; In turn, there is a moderate correlation between the individual factor and quality of service, since the Pearson correlation coefficient was 0.408. It is concluded that: There is a correlation between work stress and the quality of service of the workers, where the Pearson correlation was 0.293, which means that there is a weak correlation between the variables.

Keywords: Stress, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

Se ha observado varios casos donde el estrés laboral ha sido el principal problema manifestándose mediante enfermedades psíquicas y físicas de los servidores, que provocan alta rotación, ausentismo, y mala calidad de servicio prestados en las empresas. El desempeño laboral es mostrar una buena calidad de servicio, su análisis es primordial y de mucha importancia, debido a que los clientes tenían ilusión del servicio que ofrecían las empresas.

Podemos decir que el estrés laboral, provoca sensación de saturación física y/o mental o un sentimiento. Los síntomas que nos ayudan a identificar si estamos sufriendo estrés laboral son: “síntomas físicos”: problemas estomacales y/o intestinales, dolor cerebral, temblores, mareos, hiperventilación, tensión muscular, taquicardia, sequedad de boca y excesiva sudoración. Los síntomas respecto al nivel emocional son: dificultad para concentración, irritabilidad, ansiedad, inseguridad, mal humor, pérdida de la memoria, problemas en la toma de decisión, depresión, negativo estado de ánimo y miedo (Gil, 2018).

En el plano internacional, el estrés es la causa segunda de la baja laboral en la Unión Europea, alterando cada año a 40 millones de servidores y para sus países miembros supone un costo de gastos sanitarios de 20 mil millones de euros anuales, sin incluir pérdida de la producción y baja calidad en del producto, servicios ofrecidos. Según la Fundación Europea para mejorar la condición de trabajo y vida un 28 % de los servidores de Europa sufren un tipo de estrés laboral (Manzilla, 2022).

De manera similar, un estudio realizado en México mostró que las presiones en el ámbito laboral en los centros de salud son inevitables: la carga laboral, las expectativas de desempeño, los plazos fijos y el buscar reconocimiento es parte del trabajo diario; no obstante, la sobrecarga de rutinas de tareas en un ambiente hostil o peligroso provocan sentimientos de impotencia, tensión y constante frustración, conocida como estrés laboral, que puede poseer un efecto perjudicial en la salud mental y física del trabajador, llegando incluso a la muerte, si no se logra prevenir y atender (Guillén, 2017).

Por otra parte, la realización del estudio ejecutado por la Mercer (2022) examinó catorce mil trabajadores en trece países, mil de ellos en Colombia, demostró que los niveles de estrés laboral en Latinoamérica son del 56% y del resto del mundo es de 50%, dejando a Colombia en un puesto muy alarmante. A su vez el 54 % de los trabajadores que poseen algún tipo de acceso a atención de salud mental, por parte de sus empleadores, dicen que es poco probable que renuncien a su puesto, el 34% que no cuentan con estos servicios sí lo harían.

A nivel nacional, el estrés laboral fue visto como un padecimiento ocupacional, y una consecuencia de la salud, resultante del ritmo de vida actual y del aumento de tensión en el lugar de trabajo que puede conducir a daños físicos y mentales del colaborador; dañando su salud (Essalud, 2021). Según el portal de EsSalud, “el estrés genera consecuencias que atentan contra integridad y salud de la persona”. Por ello se necesita tomar medidas preventivas que generen conciencia sobre ello, en los centros de trabajo o en la vida cotidiana del colaborador. Asimismo, ante distintas situaciones presentadas en esta pandemia, se opina que los causantes del estrés laboral podrían ser el aislamiento, el desempleo y la exigencia del querer hacer una cosa. (El Comercio, 2021).

En cuanto a la calidad de servicio, de acuerdo con Terán Et al. (2021) plantea que a través de la calidad de servicio se obtiene conocimiento acerca de las demandas del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

En la calidad de servicio respecto a sus beneficios fue encontrado: que el Cliente fiel, Aumento de ingresos, Mayor reputación, Mayor satisfacción del cliente. La orientación al cliente precisa que, los niveles de la calidad que debe tener un servicio son determinados por tener un servicio basado en la comprensión y el conocimiento de las expectativas y requerimientos del cliente, sea una institución, empresa, persona, segmento particular de la comunidad o población en general. Por lo tanto, el tener conocimiento de los niveles de la contento de los clientes en relación con la apreciación de la excelencia es importante en la puesta en práctica de estrategias, En la calidad de servicio interno y externo es necesario distinguir que no solamente la calidad

de atención no se limita únicamente al cliente externo, sino que también abarca para el personal interno de las empresas. La manera en que se trata al cliente externo suele reflejar el tipo de relación que prima al interior de la organización, y de la forma de quienes trabajan aquí, consideran la forma en que se les trata. (Beatriz, 2019)

Finalmente, mediante la observación se manifiesta que en los colaboradores delCAP Catacaos se presentan síntomas de estrés laboral, causantes de la situación que tuvimos - el COVID 19 como, irritación en el trabajo, sensación de nervios o ansiedad a la hora de laborar, desmotivación debido a lo que estamos viviendo, tristeza o depresión por lo que pudo estar pasando a sus familiares o personas cercanas, por ende, pudo tener o no efecto en la calidad de servicio que se le brindaba al asegurado. Por lo expresado el estudio plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023? Y de manera específica se expusieron las siguientes preguntas: 1. ¿Cuál es la relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023?, 2. ¿Cuál es la relación entre el factor organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023?, 3. ¿Cuáles la relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023?.

La investigación se justifica debido a que, va dirigida a las personas que se desempeñan en estos tipos de instituciones, que por lo general en la situación actual que se vive ahora sobre la pandemia, este estudio ayudará a que muchas personas puedan tener soluciones referentes al estrés laboral, problema grande que surge por la sobrecarga y así mismo tener estrategias para ofrecer una mejor calidad de servicio. Por medio de esta investigación se desea realizar una comparación breve de la diversidad de literatura entre las variables que se tomaron, la recopilación se realizó en base a estudios nacionales, internacionales, locales. Gracias a este estudio se pudieron definir ambas variables, logrando identificar a los agentes de estrés laboral que originan la calidad baja en los servicios, respecto a investigación en un sentido

prácticotendremos la adecuada información para que los encargados directivos puedan efectuar lineamientos que conlleven al enriquecimiento de la calidad de servicio en base a disminuir los agentes que propician el estrés laboral.

Obtuvimos bibliografías trascendentales y datos estadísticos respecto al tema, loque respaldaron significativamente el desarrollo del trabajo. Lo resultante en el trabajode investigación contribuyó a que las entidades se corrijan y puedan ofrecer servicio de calidad, así mismo es importante reconocer que el cliente cuando asistió a solicitarun servicio, no solo solicitó y pagó por el servicio, también compra servicios personales, busca irse, recibir una mejor atención; con médicos de primera, y sobre todo que los centros de atención cuenten con los implementos primordiales para su atención a la ciudadanía.

El objetivo general es analizar la relación existente entre el estrés laboral y la calidad del servicio que brindan los empleados en un centro de atención primaria de salud ubicado en Catacaos durante el año 2023.

Se han establecido objetivos específicos que guiarán el estudio. En primer lugar, se busca determinar la relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los y trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos 2023. En segundo lugar, se determinó la relación entre el factor organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos. Por último, se determinará la relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria en Catacaos, 2023.

La hipótesis general planteada sostiene que existe una correlación significativa entre el nivel de estrés laboral y la calidad del servicio prestado por los trabajadores en el mencionado centro de atención primaria de salud durante el año 2023.

Contrastando con esta hipótesis, se formula la hipótesis nula, que establece que no se observa una correlación significativa entre el nivel de las variables de estudio proporcionado por empleados en el centro de atención primaria de salud en Catacaos durante el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En un contexto global, específicamente en España, los investigadores García y Gil (2016) resaltan que el estrés conlleva sufrimiento y una reducción en el potencial del capital humano y social de las organizaciones. La presión en el ámbito laboral tiene un impacto en la satisfacción en el trabajo y en el rendimiento profesional. Esta cuestión adquiere una importancia significativa en el caso de los profesionales del sector de la salud que tienen un contacto directo con los pacientes, ya que esto implica una carga emocional más intensa. Estos profesionales no solo buscan una retribución económica, sino también satisfacción personal, la sensación de contribuir y el reconocimiento social por su labor.

En lo que respecta al marco de investigación, el enfoque central para llevar a cabo el presente estudio se basa en el trabajo previo realizado por Lazo y Sánchez (2017), cuya finalidad consistió en examinar la conexión existente entre la tensión ocupacional conjuntamente con el nivel de atención proporcionado por el equipo médico en el departamento de urgencias del Hospital San Martín de Pangoa. Para ello, se examinó el estrés laboral mediante la utilización del Maslach Burnout Inventory, mientras que la otra variable se midió a través de un cuestionario validado por expertos. La naturaleza de este estudio es correlacional, puesto que busca cuantificar la asociación entre ambos factores. En términos metodológicos, se adoptó un enfoque de investigación no experimental, ya que no se realizaron alteraciones deliberadas en las variables, sino que se observaron en su contexto natural. El área de servicio de Emergencia del centro de salud San Martín de Pangoa, involucrando tanto al personal de salud como a los usuarios. Los resultados reflejaron que el 100% del personal de salud experimentó un nivel bajo de estrés, mientras que el 78% de los usuarios evaluaron la calidad de atención como medianamente deficiente. En última instancia, se concluye que no se evidencia una conexión del estrés en el ámbito de trabajo conjuntamente con el nivel de calidad en la atención brindada, sugiriendo presencia con diversos criterios que influyen en la calidad de la atención proporcionada.

Por otro lado, Ramírez (2019) se propuso analizar el efecto del estrés en el entorno laboral en relación con la prestación de servicios de alta calidad en las salas de consulta externa atendidas por médicos pertenecientes a la generación de los millennials en el Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" de Ica, durante el período de marzo a agosto de 2019. Esta investigación adoptó un enfoque observacional, transversal, prospectivo y analítico, con el objetivo de evaluar el estrés en 42 médicos conjuntamente con la calidad en la atención brindada en las consultas externas. Los resultados arrojaron que el estrés laboral tuvo un impacto significativamente negativo en varios aspectos de la calidad de atención, incluyendo efectividad, trato humanizado, profesionalismo, tiempo de atención y atención personalizada, en las consultas externas del Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" de Ica durante el período de marzo a agosto de 2019. Las conclusiones destacan un impacto negativo y significativo en las variables estudiadas en las consultas externas atendidas por médicos millennials en dicho hospital. Se sugiere que una reducción en el estrés entre los médicos millennials podría resultar en una mejora de hasta el 25% en la calidad de atención brindada.

García (2019) se propuso como objetivo principal analizar la conexión existente entre la carga laboral experimentada y la calidad de atención proporcionada por el equipo de enfermeros en el Centro de Salud Santa Julia. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y empleó un diseño descriptivo de corte transversal para abordar su objetivo. La muestra comprendió a 20 profesionales de enfermería y pacientes, quienes fueron seleccionados conforme a criterios específicos de inclusión y exclusión. La recopilación de datos se realizó a través de entrevistas, utilizando un cuestionario previamente validado y adecuado para el propósito del estudio.

Los resultados obtenidos destacaron que la faceta de agotamiento reflejó un nivel significativamente alto de estrés, alcanzando el 70.0%. De manera similar, la dimensión de realización personal también manifestó un nivel elevado del 60.0%. Por otro lado, en relación a la dimensión de despersonalización, se observó un nivel intermedio del 65.0% entre los enfermeros. En cuanto a la calidad de atención, la

evaluación en la dimensión humana arrojó un nivel intermedio de satisfacción, con un 65.0%, mientras que en la dimensión técnica científica y en la dimensión administrativa, ambas se situaron en un nivel regular, presentando un 55.0%.

Al analizar la correlación de calidad de atención conjuntamente con el grado de estrés, se evidenció una correlación moderada, representada por el coeficiente de Pearson ($r = -0.645$). En consecuencia, se concluyó que existe una vinculación tangible entre el estrés laboral experimentado y el nivel de calidad en la atención brindada por los enfermeros en el Centro de Salud Santa Julia. Estos resultados sugieren que el estrés puede influir en la calidad de los servicios prestados, resaltando la importancia de abordar este aspecto para mejorar la atención ofrecida por el equipo de enfermería.

Jiménez (2020) planteo como objetivo general determinar cómo el estrés ocupacional guarda una influencia sobre la calidad de vida en el personal de atención médica en el Centro de Atención Primaria III El Agustino durante la pandemia COVID-19 2020. El método de investigación adoptado se enmarca en un enfoque hipotético-deductivo de carácter cuantitativo, con un enfoque específico en la descripción y correlación de los fenómenos. El diseño de la investigación se configuró como observacional, llevado a cabo en un período de tiempo transversal. La población objetivo estuvo conformada por 140 colaboradores del centro de salud.

La hipótesis general cuyos resultados revelaron correlación significativa entre las dimensiones de Estrés en el ámbito laboral y Calidad de vida en el trabajo, representada por un coeficiente Rho de Spearman de $= 0.77$. La significancia estadística se corroboró con un p-value de $= 0.000$, que resulta inferior al umbral establecido de 0.05. Esto condujo no reconocer la hipótesis nula en favor a aceptarla. Por lo tanto, se concluye de manera sólida que existe una asociación significativa entre las variables para el personal de salud bajo estudio. Estos hallazgos sugieren la relevancia de considerar y abordar el estrés laboral para promover un mayor bienestar y calidad de vida entre el personal de salud.

Viera (2019) en el contexto del estudio titulado "Análisis de la Excelencia en la Atención Brindada en el Sector de Urgencias del Policlínico Chiclayo Oeste en el Periodo 2017-2018", se exploró la visión de los pacientes en cuanto a la atención recibida. A través de un enfoque descriptivo-cuantitativo y con una muestra de 261 usuarios, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, que abarca cinco dimensiones relacionadas con la calidad. Los resultados indicaron que un 45.64% de los pacientes demostró una actitud de indiferencia hacia el servicio de emergencia, mientras que solamente el 1.78% estuvo en pleno acuerdo con todas las dimensiones evaluadas. Estos hallazgos en conjunto sugieren una percepción general de insatisfacción en relación con la calidad de los servicios proporcionados en el Área de Emergencia del Policlínico Chiclayo Oeste.

Barturen (2019) en su investigación "Calidad de servicio percibida por los usuarios externos en un centro de salud categoría II-2, Chiclayo, durante agosto y Diciembre del 2017". Su objetivo fue establecer niveles de calidad de servicio por dimensión, por servicio, describir los factores sociodemográficos estudiados y determinar la dimensión de mayor valor en 332 usuarios externos de un hospital de categoría II-2 de Chiclayo, durante agosto-diciembre del 2017. El estudio es no experimental descriptivo. Se usó el cuestionario ServQUAL. Los resultados mostraron que la insatisfacción se expresó con los servicios de emergencia, consultas externas y hospitalizaciones con relación al nivel de calidad del servicio. Entre los factores sociodemográficos la insatisfacción se relacionó con el sexo, la edad, el grado de educación, el tipo de usuario, la condición del encuestado y el área donde se les atendió en los servicios respectivos.

Mosquera (2018) buscó relacionar la Calidad del Servicio a los hábitos desarrollados y practicados por una empresa para interpretación de las expectativas y necesidades de sus clientes, lo cual se pudo ofrecer accesibilidad en el servicio, de tal forma que el cliente se sintió complacido. Para prestar un servicio de calidad es muy importante adaptarse a la necesidad de los clientes, tanto la percepción como lo real, es como el comprador tiene la percepción del servicio que está solicitando, las esperanzas del cliente de la empresa de servicios son contundente y

clara: Por lo tanto, hay que tener una buena apariencia, ser responsable, cortés, empático y ser digno de confiabilidad. La calidad del servicio se basa en la perfección y mejora constante, en el contexto de la satisfacción de los requisitos y esperanzas de la distinta tipología de clientes, por ello se aplicaron métodos de calidad del servicio basados en planes y estrategias, también fue imprescindible el compromiso de trabajo de los integrantes de la institución, ello llevó a reforzar o generar una cultura de la organización basada en calidad de servicio fuera y dentro de la organización.

Para fundamentar el estudio se buscó información relevante sobre las variables en este sentido respecto al estrés laboral, Del Hoyo (2018) explica que el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, dado que puede influir en el estado físico y mental de las personas de manera significativa, también deteriora la salud organizacional. Es un factor que afecta la salud y el desempeño social e individual y genera un impacto de relevancia en el entorno laboral, transformándose en un elemento fundamental dentro del ámbito de la salud y seguridad en el trabajo.

El grado de los problemas relacionados con estrés fue en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisó muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo obtuvo un incremento constante y con un número menor de trabajadores se debió alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. El estrés surge como una respuesta de nuestro cuerpo y mente frente a circunstancias que implican cambios o alteraciones, lo cual requiere una capacidad de ajuste que conlleva un agotamiento en aspectos tanto físicos como psicológicos y emocionales.

El estrés laboral es llamado fenómeno, que crece en la sociedad, pues existen actualmente muchos casos de estrés laboral y se vio reflejado en los cambios laborales que se presentan en muchas instituciones. Se ve afectado el bienestar psicológico y físico del servidor y puede causar el deterioro del clima en la

organización. El estrés laboral afectó en lo económico y lo social, al respecto la entidad laboral a nivel global OIT (2018) refiere al estrés ocupacional como una reacción que tiene un sujeto respecto a la presión y exigencia laboral, en varias oportunidades el individuo no consigue la adaptación porque desconoce de las capacidades y conocimientos para afrontar situaciones diversas. Se consideró, como un problema social, que causa afección en la productividad del servidor y su bienestar, respondiendo a encontrarse insatisfecho en la labor profesional desarrollada. Como resultado se aprecian diferentes acciones como retraso, tardanzas, ausencia laboral y participación escasa por parte del afectado por el trastorno de estrés laboral que va aumentando considerablemente en Perú.

Es importante que las organizaciones se tomen un pequeño descanso en medio de la jornada de trabajo para realizar la práctica de pausa activa, mismas que serán de ayuda para que el trabajador recupere energías para mejor desempeño laboral. La presión en el área de trabajo no se puede evitar: la carga laboral, las horas laborales, carga laboral son parte de la vida profesional en el día a día; por ello, el recargarse de tareas, generan tensión, impotencia y frustración, a esto se reconoce como “estrés laboral”. Además, la OMS (2021) Indica que se pudo identificar el estrés laboral mediante la reacción psicológica, emocional, conductual y cognitiva frente a la exigencia profesional que sobrepasa las habilidades y el conocimiento del servidor para un desempeño óptimo.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores. que difícilmente podrán resistir la rapidez de los cambios.

Al aumentar el estrés, pudieron mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pudieron perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

Eustress, también conocido como estrés "beneficioso": Desarrolla un papel fundamental en nuestras rutinas cotidianas y desempeña una función protectora para nuestro organismo. A través de esta forma de estrés, logramos progresar en distintos ámbitos.

Por otro lado, el distress o estrés negativo: Surge como resultado de una respuesta excesiva ante situaciones estresantes, manifestándose en una demanda intensa o prolongada de actividad. Este tipo de estrés puede tener repercusiones tanto en nuestra salud física como mental debido al exceso de energía acumulada que no se libera. Finalmente, según Rodríguez & De Rivas (2011) el escenario de trabajo fue marcado por la inestabilidad y la globalidad generando unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un nivel alto de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional.

Para medir la variable estrés laboral evaluaron tres dimensiones: Factor ambiental, de acuerdo con Organización Internacional del Trabajo (2016) se argumenta que la incertidumbre en el ámbito laboral impacta en la estructura y organización de las empresas, influyendo simultáneamente en los niveles de estrés experimentados por los empleados. Las pruebas acumuladas respaldan la idea de que la variabilidad es el factor principal que subyace a las dificultades que las personas enfrentan al adaptarse a los cambios en las compañías. Se pueden identificar tres categorías de inseguridad ambiental: económica, política y tecnológica. En el contexto organizacional, es observable que en todas las instituciones u organizaciones se encuentran factores generadores de estrés, como el rendimiento bajo presión para evitar errores o cumplir con plazos, la presencia de liderazgo poco empático y la interacción con colegas desafiantes. Estos elementos se agrupan en áreas como demandas laborales, roles y relaciones interpersonales. Con respecto al factor individual, se resalta que, a pesar del promedio de horas laborales de 40 a 50 por semana, los desafíos y problemas enfrentados durante las restantes 120 horas también influyen en el rendimiento laboral. Por lo tanto, en la última fase, se abordan los aspectos vinculados a la vida personal del empleado, como asuntos familiares,

obstáculos financieros y características intrínsecas a la idiosincrasia. (Thorgren, y Wincent, 2013).

Con respecto a la calidad de servicio Arellano (2018) definió la calidad del servicio, como el condicionamiento entre las necesidades del consumidor, a mayor adecuación mayor calidad y a menor adecuación menor calidad, esto se basa en el entorno que proporciona la diferencia existente en el deseo o la probabilidad del consumidor y su impresión de antojo de un excelente servicio, así mismo en la diferenciación se vio la interpretación del deseo y la necesidad de las personas; puesto que se logra visualizar según las sensaciones, también se logró su atención con la prestación del servicio, se dio en los compradores que visualizan con la anterior experiencia vivida que dos variables principales se dan de acuerdo a la calidad y el precio. La calidad es rentable y perceptible para toda la empresa porque si se logran ver aumentos de las utilidades por la forma de atender podrá ayudar a toda la empresa a crecer rentablemente. La calidad del servicio es importante ya que el cliente es estricto y se informa a menudo por medio de la tecnología. Por ende, la excelencia en la prestación de servicios fue determinada por los clientes, no por los integrantes de la empresa. El cliente es quien decide si es de calidad el servicio o no; en base a la expectativa y su realización (Melara, 2017).

En la calidad de servicio respecto a sus beneficios encontramos: Cliente fiel: Mediante la calidad del servicio, nacieron permanentes clientes, ello gracias a la satisfacción que sintieron por usar permanentemente el servicio luego de haber tenido una buena experiencia, así logran que regresen con el fin de hallar igual calidad de servicio que la ofrecida con anterioridad. Aumento de ingresos: El buen servicio al cliente, es sinónimo de incremento de utilidades y ello conlleva a adicionales ventas. Un servicio brindado al cliente de calidad, es un motivo para que el cliente confíe en la organización y decida seguir solicitando sus servicios. Mayor reputación: Las empresas se hacen conocer por el servicio brindado (Tennant, 2014).

Si alguna persona tiene una mala experiencia en alguna empresa que solicitó servicios, esta dará a conocer con el fin de que sepan de la mala calidad del servicio

brindado por dicha empresa. Pero si tienen una grata experiencia, también compartirán esta información y nace una recomendación positiva, será un medio importante para que así tu empresa sea reconocida y prestigiosa por su servicio de calidad. Mayor satisfacción del cliente: Nace con el cumplimiento de la necesidad del cliente, buena calidad de servicio al cliente indica que la entidad cumple y excede las expectativas (Melara, 2017).

La calidad del servicio como ventaja de competencia fue un ámbito de suma competencia, corriéndose el riesgo que los clientes muchas veces observen la diferencia de la competitividad. En la medida que se intensifique la competencia en el sector servicios, más importante se vuelven lo que hace que las empresas en forma significativa distingan sus productos para los clientes.

Por su parte Arellano (2017) señala, que una organización presente una ventaja de competencia si ella contara con una posición por encima de sus competidores, Como para aseguramiento de sus clientes y para tener una defensa ante las fuerzas de competencia. De esta manera es un elemento de estrategia que sirve para aportar ventajas competitivas, la calidad de servicio. Al respecto Pilco (2017) explica que logramos la calidad por medio de la totalidad del proceso de operación, evaluación y compra de los servicios que se entregan. La satisfacción que el cliente experimenta por la totalidad de las acciones a la que refiere el mantenimiento en sus distintos alcances y niveles.

Fue importante, proporcionar atención positiva de calidad para así conseguir que los clientes sean fieles a tu empresa y elijan de tus servicios con mayor frecuencia. Se debe tener en cuenta que los bienes con capacidad para satisfacción de la necesidad del cliente son, según su contenido: intangibles y tangibles, por ello se dice que: Los Productos tienen una consistencia material donde su uso por parte del cliente soluciona una sentida necesidad. Los servicios tienen una estructura intangible. Acciones que son recibidas por el cliente, mediante las cuales soluciona sus carencias o problemas. Todo departamento u organización que produzca servicios o bienes tiene que acompañar la entrega de unos u otros con una serie de prestaciones accesorias añadidas a la principal (Wallace, 2016).

La calidad de servicio conlleva al ajuste de estas prestaciones accesorias a las expectativas, deseos y necesidades del cliente. La orientación al cliente precisa que, los niveles de calidad que debe tener un servicio son determinados por tener un servicio basado en la comprensión y el conocimiento de las expectativas y requerimientos del cliente, sea una institución, empresa, persona, segmento particular de la comunidad o población en general. Por lo tanto, el tener conocimiento del nivel de satisfacción del cliente respecto a la percepción de la calidad es importante en la puesta en práctica de estrategias, En la calidad de servicio interno y externo es necesario distinguir que no solamente es aplicada para proveedor externo, para el personal interno de las empresas. La manera en que se trata al cliente externo suele reflejar el tipo de relación que prima al interior de la organización, y de la forma de quienes trabajan aquí, consideran la forma en que se les trata (Larrea., s.f.).

Existe la Calidad Teórica que se refiere a hablar de ella y la calidad de la práctica que es la que visualizó el cliente mediante el servicio prestado. Las etapas de la calidad son: Calidad Prevista: Que es el nivel de calidad que la organización planea tratando de buscar la satisfacción de la necesidad del cliente, Calidad Servida: que transfiere el colaborador al cliente según su propio esfuerzo y criterio respecto a lo que considera correcto y Calidad percibida: Es la que percibe el cliente cuando recibe el servicio (Warraich, et al., 2014). Para evaluar la calidad de servicio de servicio se tomaron en cuenta tres dimensiones: En primer lugar, se tiene a los materiales y equipos el cual se definen ala apariencia de la instalación física, los materiales de comunicación, el equipo y el personal. Los mismos que se encargan de transmitir representaciones de manera física e imágenes del servicio del cliente, sobre todo los nuevos usarán para evaluación de la calidad (Luna & Torres, 2017).

La fiabilidad es la facultad para el desempeño del servicio prometido con exactitud y formalidad. Se refiere a ofrecer el servicio desde el principio correctamente. En un sentido amplio, la confiabilidad se refiere a que la empresa debe cumplir con la promesa, respecto a la entrega cumplir con lo convenido, la solución de la problemática, precio y la prestación del servicio. (Vigo & González, 2020). La capacidad de una respuesta hace referencia a la disposición de la organización en

cuanto al préstamo del servicio de orientación que sea oportuno y rápido. No hay cliente que deba suplicar para que se atiendan sus inquietudes (Vigo & González, 2020). Los factores de la empresa respecto al ambiente son todos los factores externos e internos del ambiente de la organización que puedan afectar negativa o positivamente en el desarrollo de los proyectos (Quiroa, 2020).

Los factores organizacionales son los elementos propios de la organización, estructura y jerarquía de la organización que podrían influir en que aparezcan riesgos o disminuirlos. Tiene relación con la capacidad de la empresa en cuanto a gestión de todo lo que tiene que ver con seguridad vial laboral. Y solía existir gran heterogeneidad. Desde las pequeñas empresas que no dan tiempo para considerar estos temas, hasta las empresas grandes multinacionales que poseen sistemas complejos implantados (Valle, 2020). Dentro del factor individual se tiene la edad, el sexo, la violencia intrafamiliar, el uso de tabaco, alcohol y drogas. Son factores catalogados como familiares la comunicación entre hijos y padres, el nivel socioeconómico (Valle, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación será de tipo cuantitativo, porque Hernández & Mendoza (2018), señalan que es un procedimiento para recolectar y analizar datos numéricos; También se podrá utilizar para hacer pronósticos, hallar promedios y generalizar los resultados a grandes poblaciones; por lo tanto, se midieron las variables calidad de servicio y estrés laboral.

La investigación que se ejecutó fue de tipo aplicada ya que podría ser de ayuda respecto al Estrés Laboral en la toma de decisión favorable para la institución como a los asesores con los que cuenta al momento de tener que cumplir con sus funciones en la plataforma.

Diseño de investigación

Se utilizará el diseño metodológico de naturaleza no experimental, siguiendo la perspectiva presentada por Hernández y colaboradores en 2018, en la cual no se manipulan variables independientes ni se establecen controles. En su lugar, el investigador observa y registra las variables tal como ocurren de manera natural.

En términos temporales, se optó por un enfoque de corte transversal, lo que permitirá recolectar información relevante en un único punto en el tiempo para nuestro estudio.

Asimismo, esta investigación se adhirió a un enfoque correlacional, con el propósito de examinar la relación existente entre las variables centrales de análisis. A ello, se llevó a cabo un análisis para determinar la correlación estadística entre ambas variables, siguiendo la orientación de Hernández y sus colegas en 2018.

3.2. Variables y operacionalización

Primera Variable

Se presenta al termino Estrés Laboral la cual su definición referente a lo conceptual que se refiere que una forma particular de tensión o presión que surge en relación con las responsabilidades y demandas laborales. Este tipo de estrés

resulta de una combinación de factores específicos y generales, así como situaciones, que pueden actuar de manera individual o conjunta como desencadenantes de la tensión. Además de afectar el entorno laboral, el estrés laboral también tiene repercusiones en la vida personal y familiar de la persona afectada.

Definición operacional: estrés laboral, se utilizó el instrumento que contenía preguntas diseñadas en base a una escala ordinal de tipo Likert. Este cuestionario se enfocó en evaluar tres dimensiones distintas relacionadas con el estrés laboral.

V2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Terán et al. (2021), la calidad de servicio se refiere a la capacidad de una empresa para comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes. Esta comprensión permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que aprovechen las oportunidades disponibles en relación con los servicios que la empresa puede ofrecer.

Definición operacional: Para evaluar la variable de calidad de servicio, se utilizó un cuestionario compuesto por preguntas diseñadas en una escala ordinal de tipo Likert. Estas preguntas se estructuraron en función de tres dimensiones específicas. Las respuestas proporcionadas por los participantes en el cuestionario permitieron cuantificar y analizar la calidad percibida del servicio ofrecido por la empresa, así como identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en las tres dimensiones consideradas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Presentamos a la población que está comprendida en este estudio por los 50 colaboradores que desempeñan sus labores en un Centro de Atención Primaria ubicado en Catacaos. Siguiendo la definición de Hernández et al. (2018), que se refiere a que abarca a todas las personas o elementos que pertenezcan a la unidad de análisis.

Muestra: En el enfoque de selección no probabilística, cuando se elija a los elementos no refiere a la probabilidad por lo contrario en los criterios relacionados

con las particularidades del estudio o las consideraciones del investigador. En este caso, se empleará una muestra censal, lo que implica que todos los 50 colaboradores de la población serán incluidos en la muestra. Esta elección no se deriva de la aleatoriedad, sino de la necesidad de abarcar todos los elementos de la población debido a características específicas de la investigación o preferencias del investigador.

El Muestreo, será no probabilístico - intencionado puesto que no se usarán fórmulas probabilísticas, solo se elegirán elementos que resulten representativo para el investigador (Hernández, et al., 2018).

Unidad de análisis

Según lo expuesto por Ramírez (2019), la noción de "unidad de estudio" hace referencia a un ser, contexto o entidad que presenta eventos, características, variables o cualidades que requieren un análisis. Esta unidad de estudio puede abarcar diversas formas, tales como un grupo, un individuo, un objeto, una institución o incluso un ámbito geográfico.

En el contexto específico de la investigación actual, la unidad de análisis se centra en todos los trabajadores que desempeñan sus funciones en el CAP III Catacaos. Esta elección se debe a que la labor conjunta de todos los trabajadores en este centro de atención primaria contribuye de manera integral a la prestación del servicio para los pacientes asegurados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta investigación, se optó por utilizar el enfoque de encuesta como metodología principal. Esta elección se basa en la intención de recabar datos mediante las respuestas otorgadas por los trabajadores participantes en la encuesta, lo que posibilitará la evaluación del grado de tensión en el ámbito laboral y la excelencia en la prestación de servicios dentro del entorno del centro de atención médica.

De acuerdo con la definición presentada por Hernández y Duana (2020). Esto se logra a través de la formulación de preguntas, ya sea de forma directa o indirecta, dirigidas a las personas que conforman la unidad de análisis en el estudio de investigación.

Instrumento

En este estudio, se emplearon dos cuestionarios distintos, cada uno compuesto por 18 ítems, que se basaron en la escala tipo Likert. Estos cuestionarios fueron diseñados con el propósito de investigar y medir las dos variables de interés.

El primer cuestionario, que contiene 18 ítems en una escala tipo Likert, se utilizó para evaluar la variable de estrés laboral en los participantes. Los ítems del cuestionario se centraron en aspectos relacionados con las experiencias y percepciones de los colaboradores en términos de estrés en el entorno laboral.

Por otro lado, el segundo cuestionario también compuesto por 18 ítems en una escala tipo Likert, tuvo como objetivo investigar y analizar la segunda variable. Los ítems en este cuestionario estaban diseñados para comprender la apreciación de los miembros del equipo acerca de nuestra segunda variable ofrecida en el establecimiento de salud.

La elección de la escala tipo Likert permite a los participantes indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones presentadas en los ítems, lo que facilita la cuantificación y análisis de las respuestas.

Validez

Los instrumentos utilizados en este estudio fueron sometidos a un proceso de validación llevado a cabo por profesionales con experiencia en diferentes áreas relevantes, incluyendo Economía y Administración, Gestión Pública y Gobernabilidad, y Docencia Universitaria. Estos expertos se encargaron de evaluar minuciosamente los enunciados presentes en los dos cuestionarios.

La validación de los instrumentos implica una revisión exhaustiva para asegurarse de que las preguntas y afirmaciones sean claras, pertinentes y adecuadas

para medir las variables de interés. La participación de expertos en las áreas pertinentes resultó crucial en la fase de diseño de los cuestionarios. Su valiosa aportación no solo garantizó la validez de los instrumentos de recolección de datos, sino que también enriqueció el enfoque general de la investigación. Estos profesionales, con su profundo entendimiento de los conceptos y desafíos inherentes a los campos relevantes, trabajaron en colaboración para asegurar que las preguntas planteadas fueran claras, relevantes y capaces de capturar de manera precisa la información necesaria. Así, se estableció una base sólida para la obtención de datos confiables y significativos, permitiendo un análisis más profundo y una interpretación informada de los resultados obtenidos. Su involucramiento resalta la seriedad y la rigurosidad con la que se abordó la investigación, reforzando la credibilidad y el valor de los hallazgos que posteriormente se derivarán de este estudio.

Tabla 1

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Dr. Groover Valenty Villanueva Butrón	Ing. Industrial (Esp. Inv, Operaciones) M.Sc. Economía - Dr. Administración
Mgtr. Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga	Magister en Administración
MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera	Magister en Administración de Negocios Licenciado en Administración
Total expertos : 3	

Nota. Mg.: Magister; Dr.: Doctor

Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente del alfa de cronbach como una medida que sirve en evaluar el nivel de consistencia interna de los dos instrumentos desarrollados, a saber, el cuestionario de estrés laboral y el cuestionario de calidad de servicio. La aplicación de esta prueba tuvo como objetivo determinar la fiabilidad y la consistencia de las respuestas proporcionadas por los 50 trabajadores que participaron en el estudio.

Ello se utiliza para medir la consistencia interna de un conjunto de ítems en un cuestionario. Un valor alto de este coeficiente indica una mayor coherencia y confiabilidad en las respuestas de los participantes en relación con las dimensiones evaluadas por los cuestionarios. En este caso, la aplicación de la prueba a los 50 trabajadores permitió calcular los coeficientes de consistencia para los instrumentos de estrés laboral y calidad de servicio.

Tabla 2

Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de estrés laboral	0,822	Bueno
Cuestionario de calidad de servicio	0,814	Bueno

Nota. Coeficiente de Alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo el estudio, se empleó la técnica de encuesta como instrumento de medición, con el propósito de recolectar información de los colaboradores del Centro de Atención Primaria de Salud de Catacaos.

Para avanzar con el trabajo de investigación, se consideraron varios puntos clave. En primer lugar, se gestionó la autorización de la entidad, para lo cual se solicitó y obtuvo la aprobación por parte del Director Dr. Manuel Enrique Castro Álamo, quien brindó la oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación. Además, se coordinó la fecha para la realización de las encuestas y se comunicó a los servidores del centro de atención primaria sobre la naturaleza y objetivos del trabajo de investigación que estábamos llevando a cabo como estudiantes de la UCV. Se explicó de manera respetuosa y detallada la importancia de su participación en el llenado de las encuestas, se proporcionó información sobre el contenido de las encuestas y se instruyó sobre cómo completarlas de manera adecuada.

En la segunda etapa del proyecto, se desplegará una fase esencial que dará vida a la recolección de datos: la implementación de los instrumentos de investigación

meticulosamente diseñados. Este proceso será ejecutado con la máxima precisión, siguiendo al pie de la letra los parámetros previamente establecidos para el tamaño de la muestra y la composición de la población objetivo. Este enfoque riguroso asegurará que los datos capturados sean representativos y reflejen fielmente la realidad que se busca explorar.

Una vez que se haya completado la recopilación de datos, la investigación avanzará hacia una fase de análisis minucioso y detallado. Aquí, el equipo de investigadores se sumergirá en los datos, desentrañando cada capa de información para identificar patrones, tendencias y relaciones que puedan estar presentes. Esta exploración profunda no solo tiene como objetivo extraer conclusiones sólidas y respaldadas por la evidencia, sino también descubrir matices y conexiones sutiles que podrían enriquecer nuestra comprensión del fenómeno en estudio.

Es importante destacar que, para fortalecer aún más la validez y la relevancia de nuestras conclusiones, llevaremos a cabo una comparación exhaustiva entre nuestros resultados y el cuerpo existente de literatura científica en el campo correspondiente. Este análisis comparativo permitirá situar nuestros hallazgos en un contexto más amplio y, a su vez, contribuir a la construcción de un cuerpo acumulativo de conocimiento. En última instancia, este enfoque integral y riguroso nos permitirá presentar una visión completa y enriquecedora de los resultados emergentes de nuestra investigación, aportando así un valioso aporte al campo y sentando las bases para futuras exploraciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados mediante el cuestionario serán sujetos para un proceso de organización, análisis y presentación utilizando métodos estadísticos. Se emplearán enfoques descriptivos e inferenciales para abordar tanto la comprobación de hipótesis como la exposición detallada de los resultados.

El análisis de la información se hizo mediante la herramienta estadística SPSS (Software de Estadísticas Socialmente Significativas). Este software permitirá realizar cálculos estadísticos, generar gráficos y tablas, y realizar pruebas de hipótesis para

evaluar la significancia de las relaciones y patrones identificados en los datos.

En la fase descriptiva, se presentarán estadísticas resumidas, como medias, desviaciones estándar y frecuencias, para describir y resaltar las características clave de las variables estudiadas. Además, se utilizarán gráficos y tablas para visualizar de manera efectiva los patrones y tendencias en los datos.

En la etapa inferencial, se aplicarán pruebas estadísticas para evaluar las hipótesis planteadas en el estudio. Estas pruebas pueden incluir análisis de correlación, regresión u otras técnicas que permitan determinar las relaciones entre las variables y si estas relaciones son estadísticamente significativas.

El uso del método estadístico en conjunto con el software SPSS garantizará una evaluación rigurosa y objetiva de la información recopilada, lo que permitirá obtener conclusiones respaldadas por evidencia estadística sólida y brindar una comprensión más profunda de las relaciones en las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para ello, se ha dado un especial énfasis en respetar diversas consideraciones éticas. Esto incluye el respeto por los derechos de propiedad intelectual y la integridad de los resultados obtenidos. Asimismo, se ha tenido en cuenta el respeto por las creencias morales, religiosas y políticas de los involucrados en el estudio. La responsabilidad política, jurídica, ética y social también ha sido cuidadosamente considerada en el proceso de investigación. En cuanto a la privacidad, se ha garantizado la confidencialidad y el anonimato de los participantes, protegiendo la identidad de cada individuo involucrado en el estudio. Cabe mencionar que esta investigación ha seguido las directrices y lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, asegurando su coherencia con los estándares éticos. Para la presentación de citas y referencias, se ha adoptado el formato de la séptima edición del estilo APA que establece pautas precisas para la correcta citación de fuentes y referencias, incluyendo el nombre del autor y el año de la investigación.

IV. RESULTADOS

En el marco de esta investigación, se adquirieron los siguientes resultados, utilizando un tamaño de muestra ≤ 50 .

Presentando el primero: Determinar la relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

Tabla 3

Relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

		Factor ambiental	Calidad de servicio
Factor ambiental	Correlación de Pearson	1	,206*
	Sig. (bilateral)		,039
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,206**	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	50	50

Nota. Instrumento de recolección de datos

Interpretación:

En la tabla 3 se observan los resultados de correlación entre el factor ambiental y la calidad de servicio, en donde se demuestra que existe correlación de Pearson de 0,206 la cual se interpreta como una correlación débil entre las variables con nivel significativo del 90%, pues 0.075 es menor a 0.1.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el factor organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

Tabla 4

Relación entre el factor organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

		Factor organizacional	Calidad de servicio
Factor organizacional	Correlación de Pearson	1	,277*
	Sig. (bilateral)		,037
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,277**	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	50	50

Nota. Instrumento RD

La tabla 4, de correlación entre la el factor organizacional y la calidad de servicios nos detalla una correlación de Pearson de 0.277 la cual representa una correlación débil entre las variables, la cual es estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 90%.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

Tabla 5

Relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

		Factor individual	Calidad de servicio
Factor individual	Correlación de Pearson	1	,408*
	Sig. (bilateral)		,039
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	50	50

Nota. Instrumento de recolección de datos

La tabla 5 de correlaciones entre las variables factor individual y calidad de servicio nos muestran que el coeficiente es de 0.408, la cual nos indica una correlación moderada entre dichas palabras, siendo significativa a un nivel de confianza del 99%.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023.

Tabla 6

		Factor individual	Calidad de servicio
Factor individual	Correlación de Pearson	1	,293*
	Sig. (bilateral)		,039
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,293**	1
	Sig. (bilateral)	,039	
	N	50	50

Nota. Instrumento de recolección de datos

La tabla 6, muestra la correlación entre las variables de estudio, en donde la correlación de Pearson fue de 0.293 lo cual significa que existe una relación débil, y un valor significancia de 0.039 la cual se acepta a un nivel de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1, se encontró relación entre estos dos factores. La correlación de Pearson calculada fue de 0.206, lo que indica una correlación débil entre las variables en estudio. Este valor de correlación sugiere que, si bien la relación entre el factor ambiental y la segunda variable es presente, la conexión entre ambos no es especialmente fuerte. Dicho de otra manera, los cambios en el factor ambiental parecen tener una influencia limitada en la segunda variable percibida por los trabajadores del centro atención primaria salud en Catacaos.

Es importante tener en cuenta que una correlación débil no implica que no exista una relación significativa, sino que esta puede ser más sutil y estar sujeta a múltiples factores adicionales que podrían estar influyendo en la percepción de la segunda variable. Este hallazgo resalta la necesidad de considerar otros aspectos o variables que podrían estar interactuando con el factor ambiental y contribuyendo a la segunda variable. Lo que nos pone en evidencia que el factor ambiental de los trabajadores como: las crisis políticas en el país, el desempleo o apoyo logístico por parte del Estado, no influyen en gran medida el comportamiento del trabajador del CAP III Catacaos a la hora de atender a sus pacientes.

Los resultados obtenidos en este estudio son consistentes con los hallazgos previos realizados por Jiménez (2020). Según el estudio de Jiménez, se encontró una significancia bilateral con un valor de 0,000 se acepta la hipótesis. concretamente, se estableció relación con el factor ambiental con la segunda variable percibida por los usuarios.

Además, el coeficiente Rho es de 0.77. Significa una relación positiva moderada entre el factor ambiental y la calidad de servicio. En otras palabras, existe una conexión sustancial y demostrada entre el factor ambiental la percepción de acuerdo a la segunda variable por parte de los usuarios. La coherencia en los resultados fortalece la confiabilidad y la validez de los hallazgos actuales. La relación de ambas variables respalda aún más la relevancia y aplicabilidad de los resultados

en contextos similares. Podemos decir que el factor ambiental de estrés laboral puede ocasionar un déficit en la segunda variable; sin embargo, los trabajadores se enfocan más el cuidado del paciente dejando de lado el estrés. Entonces cabe decir que el estrés ambiental es una respuesta de angustia frente a focos de tensión que están de forma relativamente continua en el entorno en el que se desenvuelve una persona. Lo importante del estrés ambiental es que provoca un malestar sostenido y que hasta puede generar diversas reacciones fisiológicas que pueden provocar cambios estructurales en el cerebro, como la ciencia lo ha verificado. Por lo tanto, se trata de una realidad que no se debe perder de vista.

Referente al objetivo específico 2; se demostró que existe correlación entre el factor organizacional y la calidad de servicios pues la correlación de Pearson fue de 0.277 la cual representa una correlación débil entre las variables. Por lo tanto, temas como la aglomeración de trabajo, las horas extras de trabajo, las tareas de cada puesto de trabajo etc. tienen una influencia sobre la calidad de servicio que puede aumentar a medida que se vaya mejorando temas organizacionales de la institución.

Los resultados obtenidos en este estudio están en línea con los hallazgos previamente investigados por Jiménez (2020). En el estudio de Jiménez, se encontró una significancia bilateral con un valor de 0.000. Este hallazgo acepta la hipótesis. Específicamente, se estableció una correlación entre las variables de estudio.

Además, el análisis de correlación arrojó 0.75. Significa relación moderada entre el factor organizacional y la calidad de servicio. En otras palabras, existe una conexión sustancial y constatada para el factor organizacional y la percepción de la segunda variable.

Este tipo de congruencia en los resultados refuerza la validez y la confiabilidad de los hallazgos del estudio actual. La confirmación de una correlación significativa y moderada, investigaciones previas refuerza la relevancia y la aplicabilidad de los resultados a nivel práctico. Asimismo, señala una posible tendencia consistente en la relación entre estos factores en contextos similares.

Se podría afirmar que el componente organizacional del estrés laboral podría desencadenar una disminución en la calidad del servicio. No obstante, en un centro de atención, los empleados tienden a enfocarse más en el cuidado del paciente, relegando el estrés a un segundo plano. Es relevante señalar que cuando los trabajadores están unidos únicamente por las formalidades laborales, la cohesión es escasa, ya que su atención se concentra en la labor en sí y no en el bienestar del equipo. En contraste, si el grupo establece relaciones más sólidas tanto dentro como fuera del entorno laboral, la cohesión se fortalece. Desde una perspectiva positiva, cuando un equipo de trabajo logra cohesionarse de manera adecuada, puede operar como un equipo auto dirigido, con miembros que comparten claros objetivos y se brindan apoyo mutuo para llevar a cabo las actividades laborales de manera eficiente.

Estos grupos se forjan a través de un compromiso continuo, especialmente con una supervisión adecuada que proporciona respaldo y manejo efectivo de los desacuerdos. Una característica distintiva de los grupos altamente cohesionados radica en la similitud percibida en los niveles de desempeño de sus miembros al ser evaluados, lo que indica una distribución equitativa de la carga laboral. En contraste, en los grupos con menor cohesión, algunos miembros contribuyen considerablemente, mientras que otros presentan un rendimiento significativamente inferior al promedio, lo que puede generar conflictos internos. La convivencia con colegas en el entorno laboral inevitablemente da origen a diferencias de opinión, propiciando conflictos interpersonales. Entre los tipos de conflictos intra-grupales se encuentran el conflicto de roles (cuando una misma persona recibe funciones incompatibles entre sí) y el conflicto de asuntos (se origina cuando la discrepancia en la solución de un problema se convierte en conflicto). Estas diferencias pueden surgir debido a la variada percepción que cada miembro del equipo tiene del problema, influenciada por su experiencia, valores y habilidades individuales.

En relación al objetivo específico 3, se ha logrado demostrar una correlación significativa entre estas dos variables. Pearson calculado es 0.408, significa correlación moderada para las variables de estudio. Este valor de correlación

sugiere que existe una relación sustancial y perceptible entre el factor individual y la percepción de la segunda variable. La correlación moderada de 0.408 implica que aproximadamente el 40.8% de la variación en la calidad de servicio puede ser explicada por el factor individual.

Es relevante destacar que esta correlación moderada es la más prominente entre las dimensiones del estrés laboral estudiadas. Esto indica que el factor individual tiene un grado significativo de influencia en la percepción general de calidad de servicio experimentada por los trabajadores. Los resultados sugieren que las características individuales, actitudes y percepciones de los empleados pueden contribuir en mayor medida a la variabilidad de la primera variable observada. Por tanto, temas personales como los ingresos económicos, problemas familiares o aptitudes del trabajador tienen la mayor relevancia en cuanto a la calidad de servicio que brindan.

Estos resultados se alinean con las conclusiones extraídas por Jiménez (2020), quien identificó una significancia bilateral de 0,000, inferior al umbral 0,05. Esto señala correlación entre la primera y segunda variable para los usuarios. El coeficiente de Rho reveló 0.71 que significa una relación positiva de moderada intensidad. Se puede decir que un entorno laboral hostil, la mala definición de los roles en la organización y jefes demasiado punitivos o desinteresados por el bienestar emocional de sus trabajadores son algunas de las causas que desencadenan el estrés laboral. Una de las principales causas del estrés individual surge cuando los roles de los empleados no están bien definidos o acordes a sus capacidades, empieza a haber fricciones entre los compañeros por el desgaste del trabajador, ya que el proceso de trabajo no se cumple como debe ser; además otra causa común es la mala definición de los roles en la organización, en esta situación las funciones que realiza el empleado no están acorde con sus capacidades o, en otros casos, están sobre calificadas y él siente que son pocas las actividades que realiza. Esto ocasiona desánimo en el empleado, poco reconocimiento y un desinterés por su empleo.

Y en base al objetivo general, se demostró la existencia correlaciona con la primera y segunda variable, donde la correlación Pearson fue de 0.293 lo cual significa una débil correlación en la primera y segunda variable.

Los resultados obtenidos en este estudio están en consonancia con las conclusiones presentadas por García (2019). En su investigación, García identificó una asociación entre el nivel de estrés y la calidad de atención, y la correlación de Pearson calculada fue de -0.645. Esta correlación negativa moderada sugiere que conforme la variable primera aumenta la segunda variable disminuye, lo que indica una relación significativa entre estas dos variables.

Además, los resultados del presente estudio también coinciden con los hallazgos de Jiménez (2020), quien investigó aquella correlación de las variables de estudio utilizando la prueba Rho de Spearman. En su estudio, se encontró un vínculo moderado entre estas variables, con un coeficiente de 0.77. El valor de p obtenido, que es menor a 0.05, indica una significancia estadística. En base a correlación general de las variables de estudio que brindan colaboradores del CAP III Catacaos tienen una relación positiva, algo que de manera lógica no es posible, sin embargo, vale precisar que el estudio se realizó en un centro médico público, donde lo que se busca es el bienestar del paciente dejándose de lado temas como el estrés laboral, pues depende de la calidad de atención la recuperación correcta del paciente. En este sentido, podemos concluir que el estrés laboral es un proceso que inicia ante la demanda excesiva de situaciones o circunstancias estresantes, que superan la capacidad de afrontamiento del ser humano en su contexto laboral, provocando alteraciones físicas y mentales, lo cual afecta en su desempeño como colaborador y a su vez causa un impacto negativo.

VI. CONCLUSIÓN

- Se encontró correlación para el factor ambiental y la segunda variable, debido a correlación de Pearson fue de 0,206 el cual se refiere a una correlación débil entre las variables. Lo que nos pone en evidencia que el factor ambiental de los trabajadores como: las crisis políticas en el país, el desempleo o apoyo logístico por parte del Estado, no influyen en gran medida el comportamiento del trabajador del CAP III Catacaos a la hora de atender a sus pacientes.
- Existe correlación entre el factor organizacional y la calidad de servicios pues la correlación de Pearson fue de 0.277 la cual representa una correlación débil entre las variables. Por lo tanto, temas como la aglomeración de trabajo, las horas extras de trabajo, las tareas de cada puesto de trabajo etc. tienen una influencia sobre la calidad de servicio que puede aumentar a medida que se vaya mejorando temas organizacionales de la institución.
- Existe correlación entre las variables factor individual y calidad de servicio, pues el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.408, la cual nos indica una correlación moderada entre dichas variables. Esta es percibida en un 40.8%, siendo la de mayor grado de influencia entre las dimensiones del estrés laboral estudiadas. Por lo tanto, temas personales como los ingresos económicos, problemas familiares o aptitudes del trabajador tienen la mayor relevancia en cuanto a la calidad de servicio que brindan.
- Se ha determinado la existencia de una correlación de las dos variables de estudio en el Centro de Atención Primaria de Salud (CAP III) en Catacaos. El análisis de la correlación, medida a través del coeficiente de Pearson, reveló un valor de 0.293. Esta cifra indica una correlación débil para la primera y segunda variable.
- A pesar de ser una correlación débil, es significativo que haya una dirección positiva en la relación. Esto implica que a medida que aumenta el estrés laboral percibido por los trabajadores, también se tiende a observar un incremento para la segunda variable que brindan. A ello, importante tener en cuenta que, aunque la correlación sea de magnitud reducida, aún se

recomienda la correlación en la primera y segunda variable, algo que de manera lógica no es posible, sin embargo, vale precisar que el estudio se realizó en un centro médicopúblico, donde lo que se busca es el bienestar del paciente dejando de lado temas como el estrés laboral, pues depende de la calidad de atención la recuperación correcta del paciente.

- Elaborar y ejecutar un plan de mejoramiento del clima organizacional, que involucre a todos los miembros de la organización, que contemple temas acordes con los aspectos que se desea corregir y sobre todo que permita mejorar las condiciones actuales de estrés.
- Las personas que lideran o están a cargo de la institución, deben mejorar la comunicación con sus colaboradores, siempre evitando el favoritismo, el trato y los beneficios debe ser en base a su desempeño y no por el hecho de llevar más tiempo en la organización, para ello debe trabajar en interacción con talento humano que es quien recepta las inconformidades de los trabajadores y de los pacientes y tomar medidas de mejora en conjunto con cada uno de los afectados y no únicamente a criterio de la dirección
- Para reducir los niveles de estrés se debe realizar actividades recreativas con el fin de afianzar las relaciones interpersonales que mejoren el clima laboral, así como también llevar a cabo un plan carrera que motive al trabajador y genere oportunidades de crecimiento.
- Las quejas y reclamos de los clientes no deben quedarse en un escrito, se debe dar solución oportuna, un buzón de sugerencias podría ayudar a que los pacientes lo manifiesten y sobre todo que exista una persona encargada de dar solución y respuesta o informe a quien corresponda los inconvenientes.
- El cambio de la alta dirección podría marcar una gran diferencia de pasar de ser una organización rígida e inflexible, a tener una organización con una comunicación horizontal donde se vele por los intereses de todos y no de pocos.

VII. RECOMENDACIONES

- Elaborar y ejecutar un plan de mejoramiento del clima organizacional, que involucre a todos los miembros de la organización, que contemple temas acordes con los aspectos que se desea corregir y sobre todo que permita mejorar las condiciones actuales de estrés.
- Las personas que lideran o están a cargo de la institución, deben mejorar la comunicación con sus colaboradores, siempre evitando el favoritismo, el trato y los beneficios debe ser en base a su desempeño y no por el hecho de llevar más tiempo en la organización, para ello debe trabajar en interacción con talento humano que es quien recepta las inconformidades de los trabajadores y de los pacientes y tomar medidas de mejora en conjunto con cada uno de los afectados y no únicamente a criterio de la dirección
- Para reducir los niveles de estrés se debe realizar actividades recreativas con el fin de afianzar las relaciones interpersonales que mejoren el clima laboral, así como también llevar a cabo un plan carrera que motive al trabajador y genere oportunidades de crecimiento.
- Las quejas y reclamos de los clientes no deben quedarse en un escrito, se debe dar solución oportuna, un buzón de sugerencias podría ayudar a que los pacientes lo manifiesten y sobre todo que exista una persona encargada de dar solución y respuesta o informe a quien corresponda los inconvenientes.
- El cambio de la alta dirección podría marcar una gran diferencia de pasar de ser una organización rígida e inflexible, a tener una organización con una comunicación horizontal donde se vele por los intereses de todos y no de pocos

REFERENCIAS

- Arellano, G. (2018). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Arellano, H. (2017). *Dominio de las Ciencias*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/0>
- Barturen, P. (2019). *Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría ii-2, chiclayo, durante agosto - diciembre 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1703/TL_Bartur%20c3%a9nSarangoPilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Hoyo, M. (2018). *Estrés laboral*. Madrid: I.N.S.H.T. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- El Comercio. (2021). *Diario el comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronicoen->
- Essalud, S. S. (2021). *Estrés laboral*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?innoticia=essalud-informa-sobre-como-controlar-los-niveles-de-estres-y-ansiedad-de-las-personas-que-realizan-teletrabajo>
- Garcia, M., & Gil, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. Zaragoza-España.
- Gil, P. (2018). *Gabinete de Psicología*. <https://terapiayemocion.com/estres/estres-laborall>
- Guillén, T. (2017). *Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas*. Tesis de pregrado, El Colegio de la Frontera Sur. https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/1415/1/100000006938_documento.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernandez, S., & Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill. 6TA EDICIÓN.
- Larrea. (s.f.). *Aiteco Consultores Desarrollo Y Gestión*. <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Lazo, R., & Sanchez, J. (2017). *Estrés laboral y Calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huanuco. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4317>
- Luna, I., & Torres, J. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad*.
- Manzilla, F. (2022). *El estrés laboral y su prevención*. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Martinez, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. MADRID: Pearson Educación S.A.
- Melara, M. (2017). *El blog de marlon melara*. <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Mercer, M. (2022). *Colombia es el país con más estrés laboral de toda América latina*. <https://www.eempleo.com/co/noticias/noticias-laborales/colombia-es-el-pais-con-mas-estres-laboral-de-toda-america-latina-6813>
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Oit. (2018). *Estres laboral*. https://www.ilo.org/Search5/search.do?searchWhat=estres+laboral&locale=es_ES
- Organización Mundial de la Salud. (A 2020). *Gobierno de Mexico*. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Quiroa, M. (2020). *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- Ramirez, R. (2019). *Impacto del Estrés laboral en la calidad de la atención en consultorios externos atendidos por médicos millennials del hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" de Ica Marzo-Agosto 2019*. Tesis de post grado, Universidad San Luis Gonzaga. <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3283>
- Rodriguez, R., & De Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

- Thorgren, S., & Wincent, J. (2013). Passion and Role Opportunity Search: Interfering Effects of Conflicts and Overloads. *International Journal of Stress Management*, 20 (1) 20- 36.
- Tennant, C. (2014). Work-related Stress and Depressive Disorders. *Journal of Psychosomatic research*, 51 (3) 697-704.
- Valle, R. (2020). *Factores organizacionales que influyen en la generación de vinculación entre empresas y universidades*. <https://www.redalyc.org/journal/993/99362098011/html/>
- Viera, J. (2019). *Calidad de servicio brindado por el Policlínico Chiclayo Oeste en el Servicio de Emergencias 2017 – 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2658/TL_VieraQuijanoJuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3), 57-66. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Vilcapaza, Y. C. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakur - Juliaca*. Tesis de post grado, Universidad Peruana Union. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Wallace, J. E. (2016). *Research on Job Stress, Depression and Work to Family Conflict*. <https://www.jstor.org/stable/23077744>
- Warraich, A. Raheem A, Nawaz A & Imamuddin. (2014). *Research on Impact of Stress on Job Performance. An Empirical study of the Employees of Private Companies, Karachi: Research of Management Sciences*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2463554

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable: Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
V1: Estrés laboral	El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar (Organización Internacional del Trabajo, 2016).	La variable estrés laboral fue medida a través de un cuestionario, en donde se enfocaron preguntas con escala ordinal de tipo Likert y que fueron formuladas en base a las 3 dimensiones.	Factor ambiental
			Factor organizacional
			Factor individual

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variable. ESTRÉS LABORAL

Nota. Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Calidad de servicio	Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021) indica que la Calidad de Servicio nos permite conocer las necesidades del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.	La variable de calidad de servicio fue medida a través de un cuestionario, la cual tuvo preguntas de escala ordinal de tipo Likert y que fueron formuladas en base a tres dimensiones.	Materiales y equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Infraestructura • Material administrativo 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios competentes • Remuneraciones • Cumplimientos de contratos 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Atención • Disposición 	

Tabla 2: Matriz de Operacionalización de variable. CALIDAD DE SERVICIO

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un Centro de Atención Primaria de salud en Catacaos - 2023?	¿Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?	Ho: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023	Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hi: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023	Diseño de Investigación: No experimental, correlacional con corte transversal
1.¿Cuál es la relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?	1.Determinar la relación entre el factor ambiental y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?		Población: 50 colaboradores de un centro de atención primaria de salud en Catacaos
2.¿Cuál es la relación entre el factor organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?	2.Determinar la relación entre el factor organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?		
3.¿Cuál es la relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?	3.Determinar la relación entre el factor individual y la calidad de servicio de los trabajadores en un centro de atención primaria de salud en Catacaos - 2023?		

Tabla 3: Matriz de Consistencia

Nota. Elaboración propia.



Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Estrés laboral

**CONSENTIMIENTO PARA ENCUESTADOS
CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de servicio de los trabajadores en un Centro de Atención Primaria de Salud en Catacaos-2023, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: vanessamore@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones:

Estimado trabajador gracias por brindar un momento de su tiempo, por lo cual esperamos su total consideración a responder verazmente el presente cuestionario. Por otro lado, vale recalcar que la prueba solo será realizada para dicho estudio que es materia de investigación. Por tanto, su aplicación será de suma importancia.

Se le recomienda que lea minuciosamente y conteste a las preguntas marcando con una “X” en una solo alternativa, tal como se detalla:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	ENUNCIADOS	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5



N°	Dimensión 1: Factor Ambiental					
1	¿Me siento tenso en el ámbito laboral por motivo de la crisis política del Perú?					
2	¿La empresa cuenta con apoyos logísticos por parte del estado?					
3	¿La crisis económica del Perú es una fuente de tensión en mi ámbito laboral?					
4	¿El incremento de desempleo me genera gran tensión?					
5	¿El desconocimiento de nuevas herramientas tecnológicas es una de mis fuentes de tensión emocional?					
6	¿El uso de las redes sociales, generan conflictos en mi empresa?					
	Dimensión 2: Factor Organizacional					
7	¿Las condiciones laborales en las que me desempeño son una fuente de estrés?					
8	¿El ritmo de mi trabajo, viene determinado por la cantidad de pacientes que visitan el centro de atención primaria?					
9	¿La responsabilidad en mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis funciones es una fuente de estrés?					
10	¿El exceso de supervisión a mis funciones me genera estrés?					
11	¿El sobretiempo no remunerado es una causa de estrés?					
12	¿La jerarquía dentro de mi institución impide desarrollarme en mis funciones adecuadamente?					
	Dimensión 3: Factor Individual					
13	¿Mis problemas familiares son fuente de estrés?					
14	¿Mis relaciones familiares se ven afectadas por horarios de salida no habituales, en consecuencia, me genera estrés?					
15	¿Mi situación económica en caso de ser crítica me afecta moralmente?					
16	¿Me siento satisfecho con mis ingresos mensuales?					



17	¿Cuándo mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés?					
18	¿Considero que no se valoran mis aptitudes?					

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario 2: Calidad de servicio

(Elaborado por Ordoñez adaptado por el autor)

**CONSENTIMIENTO PARA ENCUESTADOS
CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”**

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y calidad de servicio de los trabajadores en un Centro de Atención Primaria de Salud en Catacaos-2023, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: vanessamore@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones:

Estimado trabajador gracias por brindar un momento de su tiempo, por lo cual esperamos su total consideración a responder verazmente el presente cuestionario. Por otro lado, vale recalcar que la prueba solo será realizada para dicho estudio que es materia de investigación. Por tanto, su aplicación será de suma importancia.

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente



1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensión 1: Materiales y Equipos	1	2	3	4	5
		N	C	A	V	S
19	¿Los equipos que utilizo para atender al usuario se encuentran en buen estado?					
20	¿Cuenta con los materiales y equipos de primeros auxilios para una rápida acción?					
21	¿Considera que el aseo y desinfección en la infraestructura son suficientes para mantener mi centro de trabajo apto para la atención?					
22	¿Las áreas de atención, cumplen con los protocolos de bioseguridad?					
23	¿El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado?					
24	¿El material administrativo que provee el estado son abastecidas de manera oportuna?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
25	¿Mi centro de trabajo cumple con el horario de atención al público?					
26	¿Mis horarios de trabajo se llevan a cabo sin interrupciones?					
27	¿Las atenciones se concretan en las fechas citadas?					
28	¿Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas preestablecidas?					
29	¿Se cumplen con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de mis vacaciones?					



Tabla 4: Instrumento de Recolección de Datos: ENCUESTA

30	¿Cumplieron con mi inducción al reglamento interno en el primer día de labores?				
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
31	¿La comunicación organizacional en la empresa es adecuada?				
32	¿Imparten ideas entre los colaboradores como grupo o de manera individual para resolver problema en atención de emergencias?				
33	¿Existe disposición de personal a su cargo para atención fortuita?				
34	¿El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con celeridad?				
35	¿El departamento encargado resuelve los conflictos, buscando la satisfacción tanto del usuario como de Ud. trabajador?				
36	¿Su centro de trabajo ante la presencia de un fenómeno climático cuenta con personal capacitado para poner a salvo sus usuarios en atención?				

Muchas gracias por su
colaboración.

Anexo 4: Carta de autorización de la empresa



Anexo 4. Carta de autorización de la empresa

Catacaos, 01 de Abril de 2023.

Sr.
Dr. MANUEL ENRIQUE CASTRO ALAMO
DIRECTOR
CAP III CATACAOS

Cap III Catacaos
01/04/2023
8:00am

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada "Estrés laboral y calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

VANESSA MORE CRUZ
DNI N° 43036589

OBDULIA ANTÓN NÚÑEZ
DNI N° 02817669

Anexo 5: Autorización de uso de información de la empresa



AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo EDGAR ROY AGUILERA RECEPEDI
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI 18021469 en mi calidad de DIRECTOR
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 del área de DELEGACION
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EL CAYADO
(Nombre de la empresa)
 con R.U.C N° 20131257750, ubicada en la ciudad de CAYADO PAÑA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) V. DANESSA MORE CROZ y DANIELA ANTON NÚÑEZ
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 43036589 y 02817669
 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

La información que requiera para la realización de su trabajo de investigación:
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación,
 Tesis para optar el Título Profesional.

() Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

Edgar Roy Aguilera B.

DIRECCIÓN
CAYADO PAÑA

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 18021469

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Vale Robledo

Firma del Estudiante

DNI: 43036589

Hanton

Firma del Estudiante

DNI: 02817669

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de salud Catacaos".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Antonio Angulo Corcuera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala de Likert – Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)



Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales o situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal (Organización Internacional del Trabajo 2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021) indica que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario N° 1 **Estrés Laboral** elaborado por Obdulia Antón y VanessaMore en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según

Corresponde. Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: 3

Primera dimensión: Factor ambiental

Objetivos de la Dimensión: Definir que ámbito le genera más estrés: ámbito político, económico o tecnológico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Político	1. Me siento tenso en el ámbito laboral por motivo de la crisis política del Perú	4	4	4	
	2. La empresa cuenta con apoyos logísticos por parte del estado	4	4	4	
Económico	3. La crisis económica del Perú es una fuente de tensión en mi ámbito laboral	4	4	4	
	4. El incremento de desempleo me genera gran tensión	4	4	4	
Tecnológico	5. El desconocimiento de nuevas herramientas tecnológicas es una de mis fuentes de tensión emocional	4	4	4	
	6. El uso de las redes sociales, generan conflictos en mi empresa	4	4	4	

Segunda dimensión: Factor organizacional

Objetivos de la Dimensión: Definir qué tema organizacional le genera más estrés

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga Laboral	8. El ritmo de mi trabajo, viene determinado por la cantidad de pacientes que visitan el centro de atención primaria	4	4	4	
	9. La responsabilidad en mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis funciones es una fuente de estrés	4	4	4	
Condiciones laborales	7. Las condiciones laborales en las que me desempeño son una fuente de estrés	4	4	4	
	11. El sobretiempo no remunerado es una causa de estrés	4	4	4	
Estructura organizacional	10. El exceso de supervisión a mis funciones me genera estrés	4	4	4	
	12. La jerarquía dentro de mi institución impide desarrollarme en mis funciones adecuadamente	4	4	4	

Tercera dimensión: Factor individual


Objetivos de la Dimensión: Se estresa por temas meramente personales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas familiares	13. Mis problemas familiares son fuente de estrés	4	4	4	
	14. Mis relaciones familiares se ven afectadas por horarios de salidas no habituales, en consecuencia, me genera estrés	4	4	4	
Problemas económicos	15. Mi situación económica en caso de ser crítica me afecta moralmente	4	4	4	
	16. Me siento satisfecho con mis ingresos mensuales	4	4	4	
Expectativas personales	17. Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	4	4	4	
	18. Considero que no se valoran mis aptitudes	4	4	4	

Tabla 5: Evaluación de Juicio de Experto

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de EsSalud Catacaos”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angulo Corcuera Carlos Antonio	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Calidad de servicio	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Escala de Likert – Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales o situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal Internacional del Trabajo (2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021) indica que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **2 Calidad de servicio** elaborado por Obdulia Antón y Vanessa More en el año 2022 De acuerdo con los ~~siguientes~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: 3

- Primera dimensión: Materiales y equipo
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si los materiales y equipos influyen en la calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	19. Los equipos que utilizo para atender al usuario se encuentran en buen estado	4	4	4	
	20. Cuenta con los materiales y equipos de primeros auxilios para una rápida acción	4	4	4	
Infraestructura	21. Considera que el aseo y desinfección en la infraestructura son suficientes para mantener mi centro de trabajo apto para la atención	4	4	4	
	22. Las áreas de atención, cumplen con los protocolos de bioseguridad	4	4	4	
Material administrativo	23. El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	4	4	4	
	24. El material administrativo que provee el estado son abastecidas de manera oportuna	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Definir qué tan fiable es el servicio y su calidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios competentes	25. Mi centro de trabajo cumple con el horario de atención al público	4	4	4	
	26. Mis horarios de trabajo se llevan a cabo sin interrupciones	4	4	4	
Remuneraciones	28. Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas preestablecidas	4	4	4	
Cumplimientos de contratos	29. Se cumplen con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de mis vacaciones	4	4	4	
	30. Cumplieron con mi inducción al reglamento interno en el primer día de labores	4	4	4	

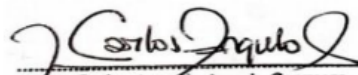
- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	31. La comunicación organizacional en la empresa es adecuada	4	4	4	
	32. Imparten ideas entre los colaboradores como grupo o de manera individual para resolver problema en atención de emergencias	4	4	4	
Atención	33. Existe disposición de personal a su cargo para atención fortuita	4	4	4	
	34. El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con celeridad	4	4	4	
Disposición	35. El departamento encargado resuelve los conflictos, buscando la satisfacción tanto del usuario como de Ud. trabajador	4	4	4	
	36. Su centro de trabajo ante la presencia de un fenómeno climático cuenta con personal capacitado para poner a salvo sus usuarios en atención	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 6

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de salud Catacaos".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (X) <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Calidad de servicio
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura



Significación:	Escala de Likert – Ordinal: <ul style="list-style-type: none">- Nunca (1)- Casi nunca (2)- A veces (3)- Casi siempre (4)- Siempre (5)
----------------	---



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales o situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal (Organización Internacional del Trabajo 2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021) indica que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario N° 1 **Estrés Laboral** elaborado por Obdulia Antón y Vanessa More en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según

Corresponde a: Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: 3

Primera dimensión: Factor ambiental

- Objetivos de la Dimensión: Definir que ámbito le genera más estrés: ámbito político, económico o tecnológico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Político	1. Me siento tenso en el ámbito laboral por motivo de la crisis política del Perú	4	4	4	
	2. La empresa cuenta con apoyos logísticos por parte del estado	4	4	4	
Económico	3. La crisis económica del Perú es una fuente de tensión en mi ámbito laboral	4	4	4	
	4. El incremento de desempleo me genera gran tensión	4	4	4	
Tecnológico	5. El desconocimiento de nuevas herramientas tecnológicas es una de mis fuentes de tensión emocional	4	4	4	
	6. El uso de las redes sociales, generan conflictos en mi empresa	4	4	4	

Segunda dimensión: Factor organizacional

- Objetivos de la Dimensión: Definir qué tema organizacional le genera más estrés

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga Laboral	8. El ritmo de mi trabajo, viene determinado por la cantidad de pacientes que visitan el centro de atención primaria	4	4	4	
	9. La responsabilidad en mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis funciones es una fuente de estrés	4	4	4	
Condiciones laborales	7. Las condiciones laborales en las que me desempeño son una fuente de estrés	4	4	4	
	11. El sobretiempo no remunerado es una causa de estrés	4	4	4	
Estructura organizacional	10. El exceso de supervisión a mis funciones me genera estrés	4	4	4	
	12. La jerarquía dentro de mi institución impide desarrollarme en mis funciones adecuadamente	4	4	4	

Tercera dimensión: Factor individual

- Objetivos de la Dimensión: Se estresa por temas meramente personales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas familiares	13. Mis problemas familiares son fuente de estrés	4	4	4	
	14. Mis relaciones familiares se ven afectadas por horarios de salida no habituales, en consecuencia, me genera estrés	4	4	4	
Problemas económicos	15. Mi situación económica en caso de ser crítica me afecta moralmente	4	4	4	
	16. Me siento satisfecho con mis ingresos mensuales	4	4	4	
Expectativas personales	17. Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	4	4	4	
	18. Considero que no se valoran mis aptitudes	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gomez Zuriga
CIAD. 15719

Firma del evaluador DNI: 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de salud Catacaos".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GÓMEZ ZÚÑIGA CECILIA PAULA LUISA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Escala de Likert – Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)



4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales o situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal Internacional del Trabajo (2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Tera Et al. (2021) indica que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **2 Calidad de servicio** elaborado por Obdulia Antón y Vanessa More en el año 2022 De acuerdo con los ~~siguientes~~ indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: 3

- Primera dimensión: Materiales y equipo
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si los materiales y equipos influyen en la calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	19. Los equipos que utilizo para atender al usuario se encuentran en buen estado	4	4	4	
	20. Cuenta con los materiales y equipos de primeros auxilios para una rápida acción	4	4	4	
Infraestructura	21. Considera que el aseo y desinfección en la infraestructura son suficientes para mantener mi centro de trabajo apto para la atención	4	4	4	
	22. Las áreas de atención, cumplen con los protocolos de bioseguridad	4	4	4	
Material administrativo	23. El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	4	4	4	
	24. El material administrativo que provee el estado son abastecidas de manera oportuna	4	4	4	


- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Definir qué tan fiable es el servicio y su calidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios competentes	25. Mi centro de trabajo cumple con el horario de atención al público	4	4	4	
	26. Mis horarios de trabajo se llevan a cabo sin interrupciones	4	4	4	
Remuneraciones	28. Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas preestablecidas	4	4	4	
Cumplimientos de contratos	29. Se cumplen con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de mis vacaciones	4	4	4	
	30. Cumplieron con mi inducción al reglamento interno en el primer día de labores	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	31. La comunicación organizacional en la empresa es adecuada	4	4	4	
	32. Imparten ideas entre los colaboradores como grupo o de manera individual para resolver problema en atención de emergencias	4	4	4	
Atención	33. Existe disposición de personal a su cargo para atención fortuita	4	4	4	
	34. El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con celeridad	4	4	4	
Disposición	35. El departamento encargado resuelve los conflictos, buscando la satisfacción tanto del usuario como de Ud. trabajador	4	4	4	
	36. Su centro de trabajo ante la presencia de un fenómeno climático cuenta con personal capacitado para poner a salvo sus usuarios en atención	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CIAD. 15719

Firma del evaluador
DNI 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de EsSalud Catacaos".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Groover Valenty Villanueva Butrón
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrador de Empresas Públicas, Privadas y Mixtas. Consultor de Empresas
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Escala de Likert – Ordinal: - Nunca (1) - Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5)



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales o situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal (Organización Intemacional del Trabajo 2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Tera Et al. (2021) indican que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario N° 1 **Estrés Laboral** elaborado por Obdulia Antón y Vanessa More en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: 3

- Primera dimensión: Factor ambiental
- Objetivos de la Dimensión: Definir que ámbito le genera más estrés: ámbito político, económico o tecnológico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Político	1. Me siento tenso en el ámbito laboral por motivo de la crisis política del Perú	3	4	4	
	2. La empresa cuenta con apoyos logísticos por parte del estado	3	4	4	
Económico	3. La crisis económica del Perú es una fuente de tensión en mi ámbito laboral	3	4	4	
	4. El incremento de desempleo me genera gran tensión	3	4	4	
Tecnológico	5. El desconocimiento de nuevas herramientas tecnológicas es una de mis fuentes de tensión emocional	3	4	4	
	6. El uso de las redes sociales, generan conflictos en mi empresa	3	4	4	

- Segunda dimensión: Factor organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Definir qué tema organizacional le genera más estrés

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga Laboral	8. El ritmo de mi trabajo, viene determinado por la cantidad de pacientes que visitan el centro de atención primaria	3	4	4	
	9. La responsabilidad en mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis funciones es una fuente de estrés	3	4	4	
Condiciones laborales	7. Las condiciones laborales en las que me desempeño son una fuente de estrés	3	4	4	
	11. El sobretiempo no remunerado es una causa de estrés	3	4	4	
Estructura organizacional	10. El exceso de supervisión a mis funciones me genera estrés	3	4	4	
	12. La jerarquía dentro de mi institución impide desarrollarme en mis funciones adecuadamente	3	4	4	



- Tercera dimensión: Factor individual
- Objetivos de la Dimensión: Se estresa por temas meramente personales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas familiares	13. Mis problemas familiares son fuente de estrés	3	4	4	
	14. Mis relaciones familiares se ven afectadas por horarios de salida no habituales, en consecuencia, me genera estrés	3	4	4	
Problemas económicos	15. Mi situación económica en caso de ser crítica me afecta moralmente	3	4	4	
	16. Me siento satisfecho con mis ingresos mensuales	3	4	4	
Expectativas personales	17. Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	3	4	4	
	18. Considero que no se valoran mis aptitudes	3	4	4	

Firma del evaluador
Dr Groover Valentín Villanueva Butrón

DNI: 03490490



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de atención primaria de EsSalud Catacaos”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Groover Valenty Villanueva Butrón	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administrador de Empresas Públicas, Privadas y Mixtas. Consultor de Empresas	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario
Autora:	Antón Núñez, Obdulia More Cruz, Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propio
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura



Significación:	Escala de Likert – Ordinal: <ul style="list-style-type: none">- Nunca (1)- Casi nunca (2)- A veces (3)- Casi siempre (4)- Siempre (5)
----------------	---



2. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés Laboral	-Factor ambiental -Factor organizacional -Factor individual	Es una específica forma de estrés que se produce en relación con la labor, donde podemos identificar un conjunto de factores específicos y generales de situaciones, que actúan solos o en conjunto como agentes estresores. No se limitan únicamente al ámbito laboral las consecuencias, sino también a la vida familiar y personal Internacional del Trabajo (2016).
Calidad de servicio	-Materiales y equipo -Fiabilidad -Capacidad de respuesta	De acuerdo con Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R. & Palomino, G. (2021) indica que la calidad de servicio nos permite conocer la necesidad del cliente, para de esa manera mejorar y aportar opciones estratégicas en relación a las posibilidades que como empresa pueden brindar.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **2 Calidad de servicio** elaborado por Obdulia Antón y Vanessa More en el año 2022 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: 3

Primera dimensión: Materiales y equipo

- Objetivos de la Dimensión: Determinar si los materiales y equipos influyen en la calidad del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	19. Los equipos que utilizo para atender al usuario se encuentran en buen estado	3	4	4	
	20. Cuenta con los materiales y equipos de primeros auxilios para una rápida acción	3	4	4	
Infraestructura	21. Considera que el aseo y desinfección en la infraestructura son suficientes para mantener mi centro de trabajo apto para la atención	3	4	4	
	22. Las áreas de atención, cumplen con los protocolos de bioseguridad	3	4	4	
Material administrativo	23. El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	3	4	4	
	24. El material administrativo que provee el estado son abastecidas de manera oportuna	3	4	4	

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Definir qué tan fiable es el servicio y su calidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios competentes	25. Mi centro de trabajo cumple con el horario de atención al público	3	4	4	
	26. Mis horarios de trabajo se llevan a cabo sin interrupciones	3	4	4	
Remuneraciones	28. Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas preestablecidas	3	4	4	
Cumplimientos de contratos	29. Se cumplen con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de mis vacaciones	3	4	4	
	30. Cumplieron con mi inducción al reglamento interno en el primer día de labores	3	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Medir la capacidad de respuesta en la calidad de servicio



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	31. La comunicación organizacional en la empresa es adecuada	3	4	4	
	32. Imparten ideas entre los colaboradores como grupo o de manera individual para resolver problema en atención de emergencias	3	4	4	
Atención	33. Existe disposición de personal a su cargo para atención fortuita	3	4	4	
	34. El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con celeridad	3	4	4	
Disposición	35. El departamento encargado resuelve los conflictos, buscando la satisfacción tanto del usuario como de Ud. trabajador	3	4	4	
	36. Su centro de trabajo ante la presencia de un fenómeno climático cuenta con personal capacitado para poner a salvo sus usuarios en atención	3	4	4	



Firma del evaluador

Dr Groover Valentín Villanueva Butrón
DNI 02842722

Resultados de la confiabilidad

Confiabilidad alfa de Cronbach de la variable Estrés laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. ¿Me siento tenso en el ámbito laboral por motivo de la crisis política del Perú?	59,36	134,970	,756	,913
P2. ¿La empresa cuenta con apoyos logísticos por parte del estado?	58,92	149,259	,144	,927
P3. ¿La crisis económica del Perú es una fuente de tensión en mi ámbito laboral?	58,86	132,245	,799	,912
P4. ¿El incremento de desempleo me genera gran tensión?	59,10	129,765	,834	,911
P5. ¿El desconocimiento de nuevas herramientas tecnológicas es una de mis fuentes de tensión emocional?	59,38	133,465	,749	,913
P6. ¿El uso de las redes sociales, generan conflictos en mi empresa?	59,38	133,302	,741	,913
P7. ¿Las condiciones laborales en las que me desempeño son una fuente de estrés?	59,48	138,500	,647	,916
P8. ¿El ritmo de mi trabajo, viene determinado por la cantidad de pacientes que visitan el centro de atención primaria?	58,70	143,847	,434	,921
P9. ¿La responsabilidad en mi puesto de trabajo para el desarrollo de mis funciones es una fuente de estrés?	59,02	145,244	,378	,922
P10. ¿El exceso de supervisión a mis funciones me genera estrés?	59,38	135,547	,637	,916
P11. ¿El sobretiempo no remunerado es una causa de estrés?	59,00	136,939	,583	,918
P12. ¿La jerarquía dentro de mi institución impide desarrollarme en mis funciones adecuadamente?	59,40	137,429	,526	,919
P13. ¿Mis problemas familiares son fuente de estrés?	58,74	138,237	,590	,917
P14. ¿Mis relaciones familiares se ven afectadas por horarios de salida no habituales, en consecuencia, me genera estrés?	58,90	136,214	,698	,915
P15. ¿Mi situación económica en caso de ser crítica me afecta moralmente?	58,90	139,724	,496	,920
P16. ¿Me siento satisfecho con mis ingresos mensuales?	58,64	142,725	,491	,920
P17. ¿Cuándo mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés?	58,86	141,307	,528	,919
P18. ¿Considero que no se valoran mis aptitudes?	59,16	128,831	,746	,913



Confiabilidad alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P19. ¿Los equipos que utilizo para atender al usuario se encuentran en buen estado?	65,08	115,993	,630	,920
P20.¿Cuenta con los materiales y equipos de primeros auxilios para una rápida acción?	65,10	116,582	,655	,920
P21.¿Considera que el aseo y desinfección en la infraestructura son suficientes para mantener mi centro de trabajo apto para la atención?	65,04	113,835	,652	,920
P22.¿Las áreas de atención, cumplen con los protocolos de bioseguridad?	64,80	119,755	,440	,924
P23.¿El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado?	64,90	118,051	,525	,922
P24.¿El material administrativo que provee el estado son abastecidas de manera oportuna?	65,00	117,592	,547	,922
P25.¿Mi centro de trabajo cumple con el horario de atención al público?	65,00	113,796	,620	,920
P26.¿Mis horarios de trabajo se llevan a cabo sin interrupciones?	65,16	113,688	,717	,918
P27.¿Las atenciones se concretan en las fechas citadas?	64,92	113,912	,674	,919
P28.¿Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas preestablecidas?	64,86	117,511	,434	,925
P29.¿Se cumplen con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de mis vacaciones?	65,20	107,306	,841	,914
P30.¿Cumplieron con mi inducción al reglamento interno en el primer día de labores?	65,40	108,245	,744	,917
P31.¿La comunicación organizacional en la empresa es adecuada?	65,10	116,459	,598	,921
P32.¿Imparten ideas entre los colaboradores como grupo o de manera individual para resolver problema en atención de emergencias?	65,32	119,365	,434	,924
P33.¿Existe disposición de personal a su cargo para atención fortuita?	65,22	121,685	,304	,927
P34.¿El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con celeridad?	65,08	111,504	,726	,918
P35.¿El departamento encargado resuelve los conflictos, buscando la satisfacción tanto del usuario como de Ud. trabajador?	65,08	114,075	,645	,920
P36.¿Su centro de trabajo ante la presencia de un fenómeno climático cuenta con personal capacitado para poner a salvo sus usuarios en atención?	65,04	108,978	,781	,916



Calculadora V Aiken

Criterio: SUFICIENCIA								Criterio: CLARIDAD								Criterio: COHERENCIA							
Evaluador								Evaluador								Evaluador							
Item	E1	E2	E3	E4	E5	V-Aiken	Escala	Item	E1	E2	E3	E4	E5	V-Aiken	Escala	Item	E1	E2	E3	E4	E5	V-Aiken	Escala
1	1	1	1			1.00	Fuerte	1	1	1	1			1.00	Fuerte	1	1	1	1			1.00	Fuerte
2	1	1	1			1.00	Fuerte	2	1	1	1			1.00	Fuerte	2	1	1	1			1.00	Fuerte
3	1	1	1			1.00	Fuerte	3	1	1	1			1.00	Fuerte	3	1	1	1			1.00	Fuerte
4	1	1	1			1.00	Fuerte	4	1	1	1			1.00	Fuerte	4	1	1	1			1.00	Fuerte
5	1	1	1			1.00	Fuerte	5	1	1	1			1.00	Fuerte	5	1	1	1			1.00	Fuerte
6	1	1	1			1.00	Fuerte	6	1	1	1			1.00	Fuerte	6	1	1	1			1.00	Fuerte
7	1	1	1			1.00	Fuerte	7	1	1	1			1.00	Fuerte	7	1	1	1			1.00	Fuerte
8	1	1	1			1.00	Fuerte	8	1	1	1			1.00	Fuerte	8	1	1	1			1.00	Fuerte
9	1	1	1			1.00	Fuerte	9	1	1	1			1.00	Fuerte	9	1	1	1			1.00	Fuerte
10	1	1	1			1.00	Fuerte	10	1	1	1			1.00	Fuerte	10	1	1	1			1.00	Fuerte
11	1	1	1			1.00	Fuerte	11	1	1	1			1.00	Fuerte	11	1	1	1			1.00	Fuerte
12	1	1	1			1.00	Fuerte	12	1	1	1			1.00	Fuerte	12	1	1	1			1.00	Fuerte
13	1	1	1			1.00	Fuerte	13	1	1	1			1.00	Fuerte	13	1	1	1			1.00	Fuerte
14	1	1	1			1.00	Fuerte	14	1	1	1			1.00	Fuerte	14	1	1	1			1.00	Fuerte
15	1	1	1			1.00	Fuerte	15	1	1	1			1.00	Fuerte	15	1	1	1			1.00	Fuerte
16	1	1	1			1.00	Fuerte	16	1	1	1			1.00	Fuerte	16	1	1	1			1.00	Fuerte
17	1	1	1			1.00	Fuerte	17	1	1	1			1.00	Fuerte	17	1	1	1			1.00	Fuerte
18	1	1	1			1.00	Fuerte	18	1	1	1			1.00	Fuerte	18	1	1	1			1.00	Fuerte
19	1	1	1			1.00	Fuerte	19	1	1	1			1.00	Fuerte	19	1	1	1			1.00	Fuerte
20	1	1	1			1.00	Fuerte	20	1	1	1			1.00	Fuerte	20	1	1	1			1.00	Fuerte
21	1	1	1			1.00	Fuerte	21	1	1	1			1.00	Fuerte	21	1	1	1			1.00	Fuerte
22	1	1	1			1.00	Fuerte	22	1	1	1			1.00	Fuerte	22	1	1	1			1.00	Fuerte
23	1	1	1			1.00	Fuerte	23	1	1	1			1.00	Fuerte	23	1	1	1			1.00	Fuerte
24	1	1	1			1.00	Fuerte	24	1	1	1			1.00	Fuerte	24	1	1	1			1.00	Fuerte
25	1	1	1			1.00	Fuerte	25	1	1	1			1.00	Fuerte	25	1	1	1			1.00	Fuerte
26	1	1	1			1.00	Fuerte	26	1	1	1			1.00	Fuerte	26	1	1	1			1.00	Fuerte
27	1	1	1			1.00	Fuerte	27	1	1	1			1.00	Fuerte	27	1	1	1			1.00	Fuerte
28	1	1	1			1.00	Fuerte	28	1	1	1			1.00	Fuerte	28	1	1	1			1.00	Fuerte
29	1	1	1			1.00	Fuerte	29	1	1	1			1.00	Fuerte	29	1	1	1			1.00	Fuerte
30	1	1	1			1.00	Fuerte	30	1	1	1			1.00	Fuerte	30	1	1	1			1.00	Fuerte
31	1	1	1			1.00	Fuerte	31	1	1	1			1.00	Fuerte	31	1	1	1			1.00	Fuerte
32	1	1	1			1.00	Fuerte	32	1	1	1			1.00	Fuerte	32	1	1	1			1.00	Fuerte
33	1	1	1			1.00	Fuerte	33	1	1	1			1.00	Fuerte	33	1	1	1			1.00	Fuerte
34	1	1	1			1.00	Fuerte	34	1	1	1			1.00	Fuerte	34	1	1	1			1.00	Fuerte
35	1	1	1			1.00	Fuerte	35	1	1	1			1.00	Fuerte	35	1	1	1			1.00	Fuerte
36	1	1	1			1.00	Fuerte	36	1	1	1			1.00	Fuerte	36	1	1	1			1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por criterio

Coefficiente V-Aiken por instrumento

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala	V-Aiken	Escala
1	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte	1.000	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
3	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
4	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
5	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
6	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
7	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
8	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
9	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
10	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
11	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
12	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
13	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
14	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
15	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
16	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
17	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
18	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
19	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
20	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
21	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
22	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
23	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
24	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
25	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
26	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
27	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
28	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
29	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
30	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
31	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
32	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
33	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
34	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
35	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		
36	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	Fuerte		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y calidad de servicio en un centro de atención primaria de salud en Catacaos, 2023", cuyos autores son ANTON NUÑEZ OBDULIA, MORE CRUZ VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 29 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 22- 07-2023 18:40:57

Código documento Trilce: TRI - 0558972