



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE SERVICIOS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL
DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

GIOVANNA IBEROS YANQUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



GIOVANNA IBEROS YANQUI

CALIDAD DE SERVICIOS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2022

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:417474777

101 Páginas

Fecha de entrega

19 dic 2024, 8:41 a.m. GMT-5

25,763 Palabras

Fecha de descarga

19 dic 2024, 8:45 a.m. GMT-5

110,775 Caracteres

Nombre de archivo

BORRADOR DE TESIS nuevo.docx

Tamaño de archivo

426.3 KB





12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

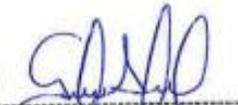
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



CLAD N° 000167



Dra. Grisell Allaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO



DEDICATORIA

*A mi madre y padre que me
han dado la existencia y en ella la
capacidad por superarme y desear lo
mejor en cada paso por este camino
difícil y arduo de la vida.*

*Con profunda estima y
reconocimiento , extendiendo mi más sincera
gratitud al Dr. Rolando E. Rodriguez
Huamani. Su dedicación y guía han sido
pilares fundamentales en la dirección y
enriquecimiento de esta investigación.*

Giovanna Iberos Yanqui



AGRADECIMIENTOS

A mi familia, porque son lo más sagrado que tengo en la vida, por ser siempre mi apoyo incondicional asimismo los formadores de lo que ahora soy como persona.

Giovanna Iberos Yanqui



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Hipótesis general	19
1.3.2. Hipótesis Específicas	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	20
1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2.	MARCO TEÓRICO	26
	2.2.1. Calidad de servicio	26
	2.2.2. El estrés laboral	28
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	31

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	32
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	33
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	33
	3.3.1. Técnicas de recolección de datos	33
	3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	33
	3.3.3. Descripción del instrumento	34
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	34
	3.4.1. Población.....	34
	3.4.2. Muestra.....	34
3.5.	DISEÑO ESTADÍSTICO	34
3.6.	PROCEDIMIENTO	35
	3.6.1. Enfoque de investigación	36
	3.6.2. Alcance de Investigación	36
	3.6.3. Diseño de investigación	37
3.7.	VARIABLES	37
3.8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	38



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	39
4.1.1. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.....	54
4.1.2. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.....	60
4.1.3. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.....	67
4.1.4. Contrastación de Hipótesis.....	73
4.2. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	85

Área: Administración General.

Tema: Calidad de servicios y estrés laboral.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 de Diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de Variables	37
Tabla 2 Adecuación del servicio brindado por el personal de la Beneficencia	39
Tabla 3 Aplicación correcta de procedimientos administrativos en la atención	40
Tabla 4 Disponibilidad de recursos brindados por el personal de la Beneficencia...	41
Tabla 5 Oportunidad de atención en el momento requerido	42
Tabla 6 Interés del personal de la Beneficencia en brindar una atención de calidad	43
Tabla 7 Resolución de todos los trámites realizados por el usuario	44
Tabla 8 Respeto a las costumbres y creencias del usuario durante la atención	45
Tabla 9 Claridad y completitud de la información brindada en el momento requerido	46
Tabla 10 Interés del personal frente a demandas, dudas y temores del usuario	47
Tabla 11 Trato amable recibido por parte del personal de la Beneficencia	48
Tabla 12 Trato igualitario sin distinciones ni preferencias a los usuarios	49
Tabla 13 Atención brindada en un ambiente cómodo.....	50
Tabla 14 Privacidad adecuada durante la atención	51
Tabla 15 Percepción de un ambiente limpio y ordenado	52
Tabla 16 Sensación de confianza durante la atención recibida.....	53
Tabla 17 Distracción del personal al momento de realizar sus actividades.....	54
Tabla 18 Preocupación del personal durante la realización de sus labores	55
Tabla 19 Falta de energía del personal en la ejecución de sus labores	56
Tabla 20 Presencia de desgano o aburrimiento en la realización de trámites.....	57
Tabla 21 Frustración del personal frente a la realización de ciertas tareas.....	58



Tabla 22	Correlación de la calidad de servicio con el agotamiento emocional del personal	59
Tabla 23	Falta de entusiasmo en la interacción con los usuarios.....	60
Tabla 24	Percepción de trato deshumanizado hacia los usuarios	61
Tabla 25	Reacción de pena del personal ante situaciones con los usuarios.....	62
Tabla 26	Sensación de insensibilidad creciente en el personal.....	63
Tabla 27	Pérdida de interés del personal sobre los trámites recibidos diariamente....	64
Tabla 28	Correlación la calidad de servicio con la despersonalización del personal .	65
Tabla 29	Sobrecarga laboral percibida por el personal de la Beneficencia	67
Tabla 30	Percepción de falta de desempeño profesional del personal.....	68
Tabla 31	Presión percibida por el personal para realizar sus labores	69
Tabla 32	Importancia percibida de la labor del personal dentro de la organización ..	70
Tabla 33	Ausencia del personal al momento de requerir atención	71
Tabla 34	Correlación entre la calidad de servicio con la falta de realización personal del personal	72
Tabla 35	Correlación entre la calidad de servicio y el estrés laboral.....	74



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Encuesta.....	85
ANEXO 2 Rango Relación	89
ANEXO 3 Matriz de consistencia	90
ANEXO 4 Base de datos	92



ACRÓNIMOS

ARH:	Administración de Recursos Humanos
RRHH:	Recursos Humanos
SPSS:	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>



RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo de conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno , 2022. Se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, no experimental de alcance correlacional, para ello se determinó un tamaño de muestra de 225 usuarios atendidos en la Sociedad de Beneficencia de Puno. En cuanto al instrumento para la recolección de datos se utilizó a la técnica de la encuesta haciendo uso de un cuestionario como instrumento adaptado. Finalmente, se conoció que existe una relación fuerte entre la calidad de servicio y el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, con un coeficiente de correlación de 0.913. Esto evidencia que el aumento en el nivel de estrés laboral afecta directamente la calidad del servicio brindado, generando un impacto negativo en la atención percibida por los usuarios. Es fundamental reconocer la importancia de mitigar el estrés a través de estrategias que promuevan el equilibrio emocional y organizacional, permitiendo que el personal pueda desempeñarse de manera más eficiente y con un alto estándar de calidad en sus funciones.

Palabras clave: Agotamiento emocional, Calidad de servicio, Despersonalización, Estrés laboral, Servicios.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine how the quality of service is related to work stress among the personnel of the Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022. A quantitative, non-experimental methodology of correlational scope was used, for which a sample size of 225 users served at the Sociedad de Beneficencia de Puno was determined. As for the data collection instrument, the survey technique was used, making use of a questionnaire as an adapted instrument. Finally, it was found that there is a strong relationship between quality of service and work stress among the personnel of the Sociedad de Beneficencia de Puno, with a correlation coefficient of 0.913. This shows that an increase in the level of work stress directly affects the quality of the service provided, generating a negative impact on the attention perceived by users. It is essential to recognize the importance of mitigating stress through strategies that promote emotional and organizational balance, allowing staff to perform more efficiently and with a high standard of quality in their functions.

Keywords: Depersonalization, Emotional Exhaustion, Services, Quality of service, Work stress.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios ofrecidos por una organización no solo depende de los recursos y procesos que emplea, sino también del bienestar de su personal. En este contexto, la Sociedad de Beneficencia de Puno, en su papel crucial de brindar asistencia social, enfrenta un desafío significativo: equilibrar la calidad de sus servicios con el manejo del estrés laboral en sus trabajadores. El estrés laboral, un fenómeno ampliamente estudiado, se manifiesta en diversas formas dentro del entorno de trabajo y puede afectar tanto la eficiencia como la salud mental del personal, lo que, a su vez, repercute en la calidad del servicio ofrecido a los beneficiarios.

Las presiones laborales, las demandas crecientes y las limitaciones en recursos humanos han sido factores recurrentes que podrían haber exacerbado los niveles de estrés entre los trabajadores desde la perspectiva de los usuarios. En esta institución, los empleados deben enfrentar cargas de trabajo considerables, lidiar con situaciones emocionalmente desafiantes, y, al mismo tiempo, mantener altos estándares de calidad en la atención que brindan. Estas circunstancias hacen imperativo un análisis detallado sobre cómo el estrés laboral afecta la calidad de los servicios, y qué estrategias pueden implementarse para mitigar este impacto negativo.

La relación entre estos dos factores, estrés y calidad, es compleja. Mientras que un entorno laboral bien gestionado puede facilitar una mejor prestación de servicios, el estrés prolongado y no gestionado tiene el potencial de erosionar las capacidades individuales de los trabajadores. El estudio investiga esta relación en la Sociedad de Beneficencia de Puno, profundizando en los factores que contribuyen al estrés y cómo estos influyen en la percepción de la calidad del servicio ofrecido.



En este trabajo, se procedió con la estructuración tradicional de una investigación. El primer capítulo abordó la introducción, el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicos, las hipótesis de investigación, la justificación del estudio y los objetivos generales y específicos. En el segundo capítulo, se revisó la literatura existente, incluyendo antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual. En el tercer capítulo, se detallaron los materiales y métodos, tales como la ubicación geográfica, el periodo de duración, la procedencia del material utilizado, la población y muestra, el diseño estadístico, los procedimientos, las variables y el análisis de los resultados. Por último, en el cuarto capítulo se presentaron los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral ha sido reconocido como uno de los principales problemas de salud a nivel mundial, y en el siglo XXI ha sido clasificado como una enfermedad debido a su creciente prevalencia y sus graves consecuencias. Entre los factores que contribuyen a su aparición se encuentran diversos aspectos psicosociales, como la carga excesiva de trabajo, largas jornadas laborales, horarios irregulares de trabajo y descanso, falta de autonomía en la toma de decisiones, una gestión inadecuada, altas demandas laborales, así como salarios insuficientes y precariedad en los puestos de trabajo (Preventionworld, 2019). En el Perú, se ha estimado que aproximadamente el 80% de la población ha experimentado o sufre actualmente de estrés, lo cual se manifiesta no solo en cambios de humor y episodios de insomnio, sino también en otras condiciones que afectan el bienestar general (Larepública, 2018).



En el contexto actual, las organizaciones enfrentan constantes cambios impulsados por factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos, lo que ha incrementado significativamente las exigencias para los trabajadores. Este aumento en la cantidad de tareas, las prolongadas horas de trabajo, la necesidad de adquirir nuevas competencias, así como la implementación del trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19, ha conllevado a que los trabajadores mezclen su vida laboral con la personal, incrementando así los niveles de estrés. Este fenómeno ha impactado negativamente el desempeño de los empleados, reflejándose en una disminución de la calidad de los servicios ofrecidos tanto en entidades públicas como privadas.

La calidad del servicio se ha convertido en un aspecto fundamental para todas las organizaciones públicas en el Perú, debido que de ella depende el cumplimiento de los objetivos institucionales, entre los que destaca cerrar las brechas en la provisión de servicios públicos a nivel local, regional y nacional. En las instituciones públicas, donde el trabajo se articula para mejorar la calidad de vida de la población, el estrés laboral puede comprometer gravemente la productividad de los empleados, generando una disminución en la eficiencia y efectividad de los servicios prestados. Esto tiene un efecto directo en la capacidad de la población para acceder a servicios básicos de calidad, perpetuando los altos índices de pobreza y pobreza extrema en el país, lo que resalta la importancia de prevenir y gestionar adecuadamente el estrés entre los trabajadores de estas instituciones (Leka et al., 2004).

En Puno, la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por algunas instituciones públicas es, en general, negativa. Según Espinoza (2021), la ciudadanía se encuentra insatisfecha con la atención proporcionada por estas entidades, debido a la excesiva burocracia y la deficiente atención al usuario. La Sociedad de Beneficencia de Puno no es ajena a esta realidad. Desde la perspectiva de las personas atendidas, se percibe



que el personal encargado de brindar los servicios enfrenta elevados niveles de estrés laboral, lo que afecta directamente la calidad del servicio que reciben.

Los usuarios han identificado comportamientos como el agotamiento emocional, la falta de empatía y momentos de despersonalización en la atención, donde el trato puede percibirse distante o impersonal. Además, en ocasiones se percibe una falta de interés en la realización de trámites, lo que genera descontento y proyecta una imagen negativa de la institución. La percepción de sobrecarga laboral del personal también se refleja en la calidad del servicio, manifestándose en demoras, ausencias ocasionales y una atención que, aunque en ciertos momentos es eficiente, no logra cumplir siempre con las expectativas de los beneficiarios.

Por lo tanto, desde la perspectiva de los usuarios atendidos, resulta fundamental que se implementen mejoras en las condiciones laborales del personal y en la organización de los procesos administrativos. Al reducir los niveles de estrés y agotamiento del personal, los beneficiarios podrían percibir una atención más humana, eficiente y constante, lo que contribuiría no solo a elevar la calidad del servicio ofrecido, sino también a restaurar la confianza en la Sociedad de Beneficencia de Puno como una persona jurídica de derecho público interno, comprometida con las necesidades de la población.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?



1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?
- ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?

1.2. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

1.2.2. Hipótesis Específicas

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.



1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La justificación práctica de esta investigación se fundamentó en su capacidad para abordar un problema concreto dentro de una institución clave como la Sociedad de Beneficencia de Puno. El estrés laboral dentro de esta organización pudo haber afectado negativamente el desempeño de sus empleados, lo que, a su vez, habría comprometido el logro de los objetivos institucionales. Dado el carácter esencial de los servicios que presta esta entidad a la población vulnerable, cualquier disminución en la calidad del servicio resultante del estrés laboral habría generado un impacto considerable en la atención al ciudadano. En este sentido, esta investigación resultó relevante debido a que ofreció propuestas viables para mitigar los niveles de estrés entre los trabajadores y, consecuentemente, mejorar la calidad del servicio brindado por la Sociedad de Beneficencia de Puno, fortaleciendo así su capacidad operativa.

En el ámbito teórico, la investigación estuvo justificada por la necesidad de analizar y comprender la relación existente entre dos variables clave: la calidad de servicio y el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno. A lo largo del desarrollo del proyecto, se revisaron diversas teorías que abordan estas variables, permitiendo así un análisis más profundo sobre cómo el estrés influye en el desempeño y la calidad del servicio que prestan los empleados de la institución. Al aportar conocimiento teórico sobre esta relación, el estudio contribuyó al enriquecimiento de la literatura científica en el campo de la administración pública y la gestión del estrés en entornos laborales, constituyendo una base para futuras investigaciones que busquen explorar cómo estos factores interactúan en otros contextos organizacionales.

Desde un enfoque social, la investigación cobró relevancia debido a los efectos directos que el estrés laboral puede tener tanto sobre los funcionarios públicos de la



Sociedad de Beneficencia de Puno como sobre la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios que brinda la institución. Un personal afectado por el estrés probablemente habría ofrecido una atención deficiente, lo que habría generado insatisfacción y desconfianza en la ciudadanía. Los resultados de este estudio contribuyeron a la identificación de medidas que los responsables de la gestión de la institución pudieron implementar para mejorar la calidad del servicio, lo que no solo benefició a los usuarios de la Beneficencia, sino que también fortaleció el bienestar social al optimizar la atención prestada.

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.
- Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.
- Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Internacionales

García (2016) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar los factores laborales de riesgo psicosocial y su impacto en la salud del personal administrativo de la Universidad de Cuenca, además de investigar cómo el estrés laboral influye en la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, enfocándose en el análisis de los factores psicosociales presentes en el entorno laboral. Como conclusión, se destacó la importancia de abordar estos riesgos para mejorar las condiciones laborales y garantizar una mejor calidad en los servicios educativos brindados.

Villarruel (2019) investigó la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en centros obstétricos y quirúrgicos, teniendo como objetivo evaluar cómo los factores psicosociales influyen en el desempeño del personal médico. El estudio utilizó una metodología descriptiva, observacional y transversal mediante entrevistas aplicadas al personal. Se concluyó que factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal generan niveles de estrés moderados y bajos, los cuales afectan significativamente la calidad de atención ofrecida.

Vera (2016) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y la calidad de cuidado brindada por enfermeras a recién nacidos prematuros. Se empleó una metodología basada en



cuestionarios aplicados al personal de enfermería. Como resultado, se concluyó que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de cuidado, resaltando la necesidad de profundizar en otros factores que podrían influir en la prestación de servicios de salud.

Cremades (2016) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue identificar los factores laborales que conducen al estrés en el personal de enfermería. La metodología utilizada fue cualitativa, descriptiva y prospectiva, basándose en análisis de datos obtenidos de estudios previos. Se concluyó que los resultados obtenidos pueden utilizarse como una herramienta para mejorar la gestión hospitalaria y la calidad de atención, promoviendo la mejora continua de los modelos organizacionales y de cuidado al paciente.

Ayala (2017) investigó la relación entre los niveles de estrés laboral y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería del Hospital Regional de Trujillo, teniendo como objetivo determinar cómo estas variables están relacionadas. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional mediante cuestionarios aplicados al personal. Como conclusión, se identificó una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, evidenciándose que el 92.3% de las enfermeras brindaba una buena calidad de atención.

Barrera (2017) analizó la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud, con el objetivo de determinar cómo el estrés afecta su rendimiento laboral. La metodología fue descriptiva y se aplicaron encuestas para recopilar datos. Los resultados concluyeron que existe una relación significativa



entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, destacando la necesidad de implementar estrategias para gestionar el estrés en este sector.

Conchago (2015) realizó un estudio sobre el estrés laboral en enfermeras de servicios de emergencia en Quito, cuyo objetivo fue analizar cómo las exigencias laborales afectan el desempeño del personal. Se utilizó una metodología descriptiva no experimental basada en encuestas. Se concluyó que el estrés laboral es una realidad subyacente en estos servicios, influenciado por las exigencias laborales, la insatisfacción laboral y el ausentismo.

Civera (2008) investigó la relación entre la calidad ambiental hospitalaria y la satisfacción del personal médico y de enfermería, con el objetivo de evaluar cómo el entorno laboral influye en la percepción del personal. La metodología utilizada fue descriptiva y analítica. Como conclusión, se destacó que la calidad del entorno hospitalario es un factor clave en la formación de la satisfacción laboral, lo que impacta en el desempeño del personal.

Morales (2011) analizó la calidad de los servicios públicos, teniendo como objetivo establecer cómo un buen gobierno contribuye al bienestar social mediante la eficiencia en el uso de los recursos. La metodología empleada fue descriptiva basada en el análisis de la gestión pública. Se concluyó que la calidad en las entidades gubernamentales puede evaluarse a través de la eficiencia en la asignación de recursos y su impacto en el bienestar social.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Terrazas (2018) investigó la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en la SUNAT, con el objetivo de identificar cómo estas variables interactúan. Utilizó una metodología descriptiva y correlacional



mediante encuestas al personal. Se concluyó que no existe una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral, aunque se observó una correlación significativa entre el estrés y aspectos personales del desempeño.

Patroni et al. (2014) realizaron un estudio sobre la calidad de los servicios públicos y su impacto en la gestión, con el objetivo de evaluar cómo se perciben los servicios públicos gestionados por las administraciones locales. La metodología fue descriptiva y analítica. Se concluyó que los servicios públicos presentan deficiencias significativas en el trato a los usuarios, especialmente en temas de seguridad ciudadana.

Bejarano et al. (2011) investigaron la relación entre la promoción de actividades preventivas y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, con el objetivo de identificar cómo estas actividades impactan en la motivación y satisfacción del personal. Se empleó una metodología descriptiva y correlacional. Se concluyó que los profesionales presentaban niveles moderados tanto de motivación como de satisfacción laboral.

Alvarez y Morante (2010) analizaron estrategias para mejorar la calidad de servicio en el área de plataforma de un banco en Cusco, con el objetivo de evaluar cómo las largas esperas afectaban la percepción del servicio. Se utilizó una metodología descriptiva y analítica. Se concluyó que la calidad de servicio estaba significativamente afectada por el tiempo de espera prolongado para los clientes.

2.1.3 Antecedentes Locales

Espinoza (2021) realizó un estudio sobre la calidad de servicio y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del



Altiplano, con el objetivo de identificar cómo estas variables interactúan. La metodología fue descriptiva y analítica basada en encuestas. Se concluyó que la mayoría del personal percibe la calidad de servicio como regular y reporta niveles variados de satisfacción laboral.

Choquejahuá (2016) investigó la relación entre la presión laboral y el desempeño laboral del personal administrativo, teniendo como objetivo determinar cómo la presión laboral afecta el desempeño. Se utilizó una metodología descriptiva y correlacional basada en encuestas. Se concluyó que existe una correlación moderada entre ambas variables, destacando la influencia de las condiciones laborales en el desempeño organizacional.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Calidad de servicio

Por calidad de servicio, entendemos el nivel de prestación de atención médica para individuos y comunidades que aumenta la probabilidad de lograr resultados de salud deseables, combinado con la experiencia actual (McIntyre et al., 2001).

Mejías et al. (2013) afirmaron que la calidad del servicio significa una respuesta eficaz a las situaciones o problemas de salud que afectan a una determinada población y sus miembros e implica su satisfacción con estos servicios.

Ruelas (1994) señaló que la calidad del servicio se refiere a lograr el máximo beneficio posible de la atención en salud con el mínimo riesgo para las personas. De la misma manera, el mayor beneficio posible se define en términos



de metas a alcanzar de la mano de los recursos disponibles para entregar servicios y valor social.

Donabedian (1990) nos mostró tres dimensiones de la calidad del servicio.

2.2.1.1 La primera es la Técnico-científica

Es el uso de la tecnología y la ciencia de todas las áreas de la salud para manejar los problemas de salud, de esta manera, la tecnología y la ciencia de la gestión de la salud son las que dan el mayor beneficio sin aumentar el riesgo, por así decirlo. Neidhardt et al. (1989) indica que tiene diferentes indicadores como son:

- Efectividad, que se refiere a cambios positivos en la salud de la población.
- La eficiencia se refiere al logro de objetivos en la prestación de servicios a través de estándares y tecnología.
- La eficiencia es el uso óptimo de los recursos.
- Continuidad, entrega ininterrumpida del servicio.
- Seguridad, que es como se entrega el servicio.
- Integralidad, que se refiere a los servicios que recibe y necesita la población.

2.2.1.2 La dimensión Humana

Se refiere al campo de las relaciones interpersonales y también tiene sus propios indicadores (Torres, 2011).



- Respete la singularidad de las personas.
- Proporcionar a los usuarios información completa de manera objetiva, oportuna y comprensible.
- Intereses de los usuarios, sus deseos y necesidades.
- Trato a los usuarios con amabilidad, empatía, calidez y amabilidad.
- Un código de ética acorde con los valores que guían las responsabilidades de los trabajadores.

2.2.1.3 La dimensión del entorno

Agurto (2018) indica que se enfoca en instituciones y establecimientos que mejoran los servicios brindados, brindando así valor agregado a los ciudadanos que:

- Implicaciones para el ambiente, la comodidad, el orden, la limpieza, la privacidad que brinda la instalación.

2.2.2 El estrés laboral

Se caracteriza por la presencia de altos niveles de angustia y excitación, así como pensamientos sentimientos constantes de incapacidad para cambiar la situación (Ruiz et al., 2006).

En otras palabras, si queremos lograr nuestro bienestar de manera holística y/u integral, debemos practicar conductas saludables, de lo contrario nuestra salud puede volverse en contra, incapacitándonos parcial o totalmente para el cuidado (Ortega, 2013).



Oblitas (2016) cita diferentes enfoques teóricos. Naranjo (2004) señaló que el estrés laboral engloba un concepto más inclusivo, señalando que no es simplemente algo propio de una persona o ambiente, una respuesta a un estímulo, y lo ve como una relación positiva entre el ambiente y la persona; es decir, la forma de interpretar las diferentes situaciones, la forma de evaluar la probabilidad, y la forma de afrontarla determinan muchas veces el grado de vivencia del evento. Depende de la forma de pensar de la persona, la forma en que mira una situación particular, su capacidad para hacer frente al estrés.

Ávila (2014) argumenta que el estrés es la respuesta de nuestro cuerpo a un ambiente adverso y que persiste o aumenta en el tiempo, afectando diferentes funciones del organismo, Zaniuk (2008) afirma que el estrés no es solo una enfermedad psicológica, cuyas consecuencias puede manifestarse en la salud física del individuo, que puede padecer úlceras, hipertensión arterial, alteraciones intestinales o incluso enfermedades coronarias, García (2017) sostiene que el estrés puede reducir la eficiencia laboral de una persona y derivar en problemas de salud.

Maslach et al. (1997) definieron el estrés laboral como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el lugar de trabajo que puede presentarse en individuos cuyo trabajo diario se centra en el servicio a los demás.

Por lo general, la aparición del estrés no es de un momento a otro. Esa persona tiene la capacidad de detectar señales de que estamos ante una situación que se desencadenará aquí. Desde el inicio hasta el máximo efecto, pasa por una



serie de fases, una fase de alerta, una fase de resistencia y agotamiento (Melgosa, 1995).

Maslach et al. (1997) mostraron que se pueden identificar tres dimensiones que forman parte de la variable estrés laboral y contribuyen a la manifestación del mismo:

2.2.2.1 La primera dimensión el agotamiento emocional

Es un estado alcanzado por una sobrecarga de esfuerzo mental y representa una secuencia de eventos que se inicia con la pérdida de fuerza física, agotamiento físico a partir del cual una persona puede desempeñarse de manera óptima en el trabajo, manifestado en presencia de fatiga, y sentimientos emocionales de agotamiento, lo que puede generar sentimientos de frustración, porque parece que la persona no puede hacer su trabajo.

2.2.2.2 La segunda dimensión es la despersonalización

Se refiere a las personas que evitan estar en contacto con los demás, un vínculo más cercano, una relación de empatía, ningún vínculo afectivo con la otra persona, se limitan a brindar su propio trabajo, la distancia es obvia, obviamente, muchas veces aquí y hay trato inhumano, es decir, deshumanización, persona que muestra depresión, depresión, cambio de actitud y apatía.

2.2.2.3 La dimensión de falta de realización personal

Se refiere a una persona que se trata a sí misma de forma negativa, poniendo de manifiesto sus debilidades y miedos y pensamientos



negativos; sin importar la mejora del trabajador, lo que afectará en gran medida su desempeño profesional y los servicios que presta. Por las razones anteriores, es imperativo que las organizaciones, especialmente en el sector salud, comprendan los problemas que sufren sus miembros para poder intervenir en este nivel.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Calidad de servicio: Se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios de manera eficaz, eficiente y oportuna (Torres, 2011).

Estrés laboral: Es una respuesta física y emocional negativa que surge cuando las demandas del entorno laboral exceden la capacidad del trabajador para enfrentarlas o controlarlas (Melgosa, 1995).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo en función de sus objetivos, preguntas de investigación, hipótesis y métodos. Además, la forma en que los resultados se relacionan y se presentan (Hernández et al., 2010).

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

DISTRITO : Puno

PROVINCIA : Puno

DEPARTAMENTO : Puno

El mismo que cuenta con las siguientes características:

Superficie: 7 1,999 Km².

Altitud: 3,827 m.s.n.m.

Nº de Provincias: un total de 13.

Es importante destacar a Puno como un proceso de evolución histórica, una integración paulatina de pueblo a ciudad, proceso que es lento y requiere a priori de actividades y eventos que hicieron de la ciudad lo que es hoy, un vibrante centro de actividad comercial, administrativa, servicios públicos y privados, finanzas, turismo. Es importante analizar su desarrollo desde la época antigua, colonial, republicana y moderna.

La Sociedad de beneficencia de Puno actúa como actor para modernizar la gestión institucional con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva, ampliar la cobertura de los servicios de apoyo y desarrollo social, y promover la transformación del modelo de desarrollo social de los solicitantes de asilo (niños, niñas), adolescentes a



través del desarrollo de proyectos sociales y adultos mayores), contribuir de manera efectiva y eficiente al crecimiento económico del sector empresarial.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El proyecto fue aprobado en abril de 2023 y se extendió hasta diciembre de 2024. El marco de tiempo del estudio cubrió el tiempo necesario para completar su investigación. También se realizaron muchas salidas de campo durante este período.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El material utilizado en el presente estudio provino de diversas fuentes confiables y pertinentes para abordar el análisis de la calidad de servicio y el estrés laboral en la Sociedad de Beneficencia de Puno, la deducción es un método que parte de una premisa general para llegar a las conclusiones y el análisis de expertos implicó la consulta de personas con experiencia y conocimientos específicos sobre las variables estudiadas (Chagas, 2004).

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Según Carrasco (2019) la encuesta constituye una técnica empleada para la búsqueda, exploración y recopilación de datos, mediante la formulación de preguntas dirigidas a individuos que forman parte de la unidad de análisis. Por ello, fue el método utilizado en este estudio para evaluar las variables de interés usando un cuestionario adaptado de Orellana (2022).

3.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Según Hernández et al. (2010) plantea que un cuestionario se compone de una serie de preguntas orientadas a evaluar una o varias variables específicas.



3.3.3 Descripción del instrumento

Al observar a un individuo, la tarea inicial y más inmediata es recolectar información. Este proceso implica organizar los datos sin procesar en categorías que sean comprensibles y que puedan ser transmitidas a otra persona. De manera alternativa, este mismo proceso puede llevarse a cabo codificando la información para su comunicación a otra persona (Postic, 1998).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

De acuerdo a Hernández et al. (2010) una población es considerada como un conjunto finito o infinito, con características comunes. La población para el presente estudio estuvo compuesta por la población atendida en la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2022, con un promedio de 45 usuarios atendidos por día, en una semana sería un total de 225 usuarios atendidos:

3.4.2 Muestra

Para la muestra de este estudio, se empleó un muestreo no probabilístico censal, en el cual todos los sujetos de la población fueron seleccionados como indica Hernández et al. (2010). En este caso, se optó por tomar el 100% de la población, conformada por los 225 usuarios atendidos en la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2022.

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

Tratamiento Estadístico



Dado que las variables no seguían una distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para medir la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones del estrés laboral. Este coeficiente permitió evaluar la fuerza y dirección de la relación entre las variables, estableciendo si existía una asociación significativa entre ellas.

3.6 PROCEDIMIENTO

Para conocer de qué manera la calidad de servicio se relacionó con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario que midió tanto la calidad del servicio brindado como los niveles de agotamiento emocional. Posteriormente, los datos fueron procesados utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo cual permitió analizar la asociación entre ambas variables. Se realizaron análisis descriptivos para caracterizar las variables, seguidos del análisis correlacional que permitió identificar la fuerza y dirección de la relación entre el agotamiento emocional y la percepción de la calidad del servicio.

Para investigar la relación entre la calidad de servicio y la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se utilizó un cuestionario que incluyó preguntas diseñadas para medir las dimensiones de calidad de servicio y despersonalización. Tras la recolección de los datos, se aplicó el coeficiente de Spearman, dado que las variables no seguían una distribución normal. Este análisis correlacional permitió identificar la relación entre los niveles de despersonalización experimentados por los trabajadores y su desempeño en términos de calidad de servicio.

Para el objetivo de analizar cómo la calidad de servicio se relacionaba con la falta de realización personal del personal, se aplicó un cuestionario que evaluó ambas variables. Se realizó un análisis descriptivo inicial para entender la distribución de las



respuestas. Luego, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la falta de realización personal y la calidad de servicio. Este análisis permitió evaluar la fuerza de la relación entre estos factores y establecer si una mayor o menor realización personal tenía impacto en la calidad del servicio ofrecido.

3.6.1 Enfoque de investigación

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, el cual se caracterizó por la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de medir de manera objetiva las relaciones entre las variables calidad de servicio y estrés laboral en el personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2022. Este enfoque permitió evaluar de forma precisa las dimensiones del estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal) y su impacto en la calidad de los servicios brindados por los empleados de la institución.

3.6.2 Alcance de Investigación

El presente estudio tuvo un alcance correlacional, debido a que su objetivo principal fue determinar la relación entre dos variables clave: calidad de servicio y estrés laboral en el personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2022. El alcance correlacional permitió identificar si existía una asociación significativa entre estas variables, sin manipularlas de manera experimental, sino observando cómo se comportaban en su contexto natural (Hernández et al., 2010).

El alcance correlacional fue seleccionado debido a su capacidad para explorar y medir relaciones entre variables de manera precisa, lo cual resulta especialmente útil cuando se busca comprender patrones de asociación sin establecer causalidades. Frente a enfoques como el explicativo, el correlacional

ofrece ventajas como la simplicidad en el diseño y la recolección de datos, así como la posibilidad de obtener resultados confiables en un periodo más breve, lo que lo hace idóneo para estudios iniciales que puedan servir como base para investigaciones más complejas en el futuro.

3.6.3 Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental como señala Hernández et al. (2010), lo que significa que las variables de estudio no fueron manipuladas deliberadamente por el investigador. En lugar de intervenir o alterar las condiciones de las variables, se observó y analizó la relación entre calidad de servicio y estrés laboral tal como ocurrieron en el entorno natural de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2022. Este diseño permitió examinar las variables en su contexto real, sin afectar su desarrollo.

3.7 VARIABLES

En la Tabla 1 se muestran los detalles de la operacionalización de las variables junto a su descripción y sus respectivos indicadores.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.1: Calidad de Servicio	La calidad de servicio se operacionalizó a través de un cuestionario adaptado de Orellana (2022) que mide la percepción de los	Técnico-Científica	• Efectividad	1
			• Eficacia	2
			• Eficiencia	3
			• Continuidad	4
			• Integridad	5
			• Seguridad	6
		Humana	• Respeto	7
			• Información	8



VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.2: Estrés Laboral	usuarios respecto al servicio recibido. El estrés laboral fue operacionalizado mediante el cuestionario adaptado de Orellana (2022).	Entorno	• Interés	9
			• Amabilidad	10
			• Ética	11
		Agotamiento Emocional	• Comodidad	12,13,14,15
			• Cansancio mental	16,17
			• Desgaste físico	18
			• Fatiga	19
		Despersonalización	• Frustración	20
			• Falta de motivación	21
			• Deshumanización	22
• Depresión	23			
• Cambio de actitud	24			
• Apatía	25			
Falta de Realización Personal	• Sobrecarga	26		
	• Deterioro profesional	27		
	• Exigencia	28		
	• Baja importancia laboral	29		
		• Ausentismo laboral	30	

Nota: Las variables del estudio

3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis se utilizan tablas de frecuencia de cuestionarios y observaciones, para luego interpretar y correlacionar los resultados según los objetivos establecidos, teniendo en cuenta cada tabla y figura para cada indicador a analizar individualmente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación, se muestran las tablas de frecuencias y figuras sobre la variable calidad de servicio que se realizó a los usuarios atendidos en la Sociedad de Beneficencia de Puno 2022:

Tabla 2

Adecuación del servicio brindado por el personal de la Beneficencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	7	3,1	3,1	4,0
Válido Casi siempre	85	37,8	37,8	41,8
Siempre	131	58,2	58,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 2, se observa que la percepción general de la adecuación del servicio brindado por el personal de la Beneficencia fue altamente favorable. El 58.2% de los encuestados indicó que el servicio fue "Siempre" adecuado, mientras que el 37.8% señaló "Casi siempre", lo que revela una valoración predominantemente positiva del servicio ofrecido. Por otro lado, 3.1% de los participantes seleccionó "Casi nunca", y apenas 0.9% indicó "Nunca", mostrando así una mínima percepción negativa respecto al desempeño del personal.

Este predominio de respuestas positivas refleja que el servicio cumplió con las expectativas de los usuarios en la mayoría de las interacciones. Sin embargo, la presencia de un 4% de opiniones menos favorables sugiere que existen áreas puntuales que podrían

mejorarse para optimizar la atención. Es importante que la institución analice estos casos minoritarios, identificando posibles falencias en los procesos o en el trato brindado, con el objetivo de alcanzar una satisfacción aún más consistente y universal.

Tabla 3

Aplicación correcta de procedimientos administrativos en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	78	34,7	34,7	37,8
Siempre	140	62,2	62,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 3, se detalla la percepción sobre la aplicación correcta de los procedimientos administrativos en la atención. Los resultados muestran que el 62.2% de los encuestados consideró que "Siempre" se aplicaron correctamente los procedimientos, mientras que un 34.7% indicó que esto ocurrió "Casi siempre". En contraste, un 2.2% manifestó que la aplicación fue "Casi nunca" adecuada y un 0.9% señaló "Nunca", evidenciando una mínima insatisfacción entre los usuarios.

Estos resultados reflejan una alta eficiencia en la ejecución de los procedimientos administrativos, con más del 96% de los encuestados mostrando una percepción positiva. No obstante, la presencia de un pequeño porcentaje de respuestas menos favorables sugiere la necesidad de revisar ciertos procesos o situaciones específicas que podrían estar generando inconsistencias. Una evaluación más detallada permitiría identificar y corregir estas posibles deficiencias, asegurando así una atención administrativa uniforme y de calidad para todos los usuarios.

Tabla 4*Disponibilidad de recursos brindados por el personal de la Beneficencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido Casi siempre	84	37,3	37,3	39,6
Siempre	136	60,4	60,4	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 4, se presenta la percepción sobre la disponibilidad de recursos brindados por el personal de la Beneficencia. Los resultados revelan que el 60.4% de los encuestados consideró que "Siempre" se les brindaron los recursos necesarios para su atención, mientras que el 37.3% indicó que esto ocurrió "Casi siempre". En contraste, solo un 1.3% respondió "Casi nunca" y un 0.9% mencionó "Nunca", lo que muestra una mínima percepción negativa respecto a la disponibilidad de recursos.

Este predominio de respuestas positivas refleja que la institución cuenta con recursos adecuados y que estos son proporcionados a los usuarios de manera oportuna y eficiente en la mayoría de los casos. Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de insatisfacción sugiere que, aunque en general los recursos son suficientes, existen situaciones excepcionales donde no se cubrieron las necesidades de los usuarios. Una revisión puntual de estas situaciones podría permitir la mejora en la disponibilidad de recursos, asegurando una atención completamente efectiva y reduciendo los posibles casos de insatisfacción.

Tabla 5*Oportunidad de atención en el momento requerido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	84	37,3	37,3	40,4
Siempre	134	59,6	59,6	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 5, se muestra la percepción sobre la oportunidad de atención en el momento requerido. Los resultados indican que el 59.6% de los encuestados afirmó que "Siempre" recibieron atención en el momento necesario, mientras que el 37.3% señaló que esto ocurrió "Casi siempre". Por otro lado, un 2.2% de los participantes mencionó que la atención fue "Casi nunca" oportuna y un 0.9% consideró que "Nunca" se les brindó atención en el momento requerido.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la puntualidad en la atención brindada por el personal de la Beneficencia. La suma de respuestas favorables muestra que más del 96% de los usuarios considera que la atención fue oportuna en la mayoría de las ocasiones. No obstante, el pequeño porcentaje que expresó insatisfacción sugiere la necesidad de implementar mecanismos adicionales para garantizar que todos los usuarios reciban atención de manera puntual, incluso en circunstancias de alta demanda o contingencia. La mejora en este aspecto podría consolidar aún más la eficiencia percibida del servicio.

Tabla 6

Interés del personal de la Beneficencia en brindar una atención de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	86	38,2	38,2	41,3
Siempre	132	58,7	58,7	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 6, se presenta la percepción sobre el interés del personal de la Beneficencia en brindar una atención de calidad. Los resultados muestran que el 58.7% de los encuestados afirmó que el personal "Siempre" mostró interés en ofrecer una atención de calidad, mientras que el 38.2% indicó que esto ocurrió "Casi siempre". En contraste, un 2.2% señaló que este interés se manifestó "Casi nunca" y un 0.9% mencionó que "Nunca" percibió dicho interés.

Estos datos reflejan una alta percepción positiva en cuanto al compromiso del personal por brindar una atención de calidad, lo cual es un indicador clave del desempeño organizacional. Sin embargo, la existencia de un pequeño porcentaje de respuestas negativas sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios se sintió satisfecho, hay espacios de mejora que podrían fortalecerse a través de capacitaciones continuas y motivación al personal. Un mayor énfasis en mantener estándares de calidad y en reforzar la cultura de servicio permitiría disminuir las percepciones desfavorables y consolidar un ambiente de atención centrado en el usuario.

Tabla 7

Resolución de todos los trámites realizados por el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	7	3,1	3,1	4,0
Válido Casi siempre	83	36,9	36,9	40,9
Siempre	133	59,1	59,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 7, se analiza la percepción sobre la resolución de todos los trámites realizados por el usuario. Los resultados indican que el 59.1% de los encuestados afirmó que "Siempre" se resolvieron sus trámites, mientras que el 36.9% mencionó que esto ocurrió "Casi siempre". Por otro lado, un 3.1% de los participantes señaló que sus trámites "Casi nunca" fueron resueltos, y un 0.9% mencionó que "Nunca" obtuvieron una resolución.

Los resultados reflejan una percepción favorable en cuanto al cumplimiento del objetivo principal del servicio: la resolución efectiva de los trámites. La suma de respuestas positivas sugiere que la mayoría de los usuarios tuvo una experiencia satisfactoria, lo que indica eficiencia en la gestión de procesos. Sin embargo, el 4% de respuestas negativas revela la existencia de algunos casos donde no se alcanzó la satisfacción esperada. Este hallazgo resalta la necesidad de evaluar las situaciones que dificultaron la resolución de trámites, identificando posibles cuellos de botella administrativos o errores en los procesos, con el fin de implementar mejoras que garanticen un desempeño más uniforme y sin excepciones.

Tabla 8

Respeto a las costumbres y creencias del usuario durante la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido A veces	99	44,0	44,0	47,1
Casi siempre	119	52,9	52,9	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 8, se analiza la percepción sobre el respeto a las costumbres y creencias del usuario durante la atención. Los resultados indican que el 52.9% de los encuestados consideró que el personal "Casi siempre" respetó sus costumbres y creencias, mientras que el 44.0% mencionó que esto ocurrió "A veces". En contraste, un 2.2% respondió "Casi nunca", y un 0.9% indicó que "Nunca" percibió dicho respeto.

Estos resultados reflejan que, aunque una mayoría significativa de usuarios percibió un alto nivel de respeto por parte del personal, el hecho de que un 44% haya seleccionado "A veces" sugiere que la consistencia en este aspecto no ha sido completamente lograda. Esto podría deberse a factores como la falta de sensibilización o desconocimiento de las particularidades culturales de los usuarios. Es fundamental que la institución implemente programas de capacitación orientados a reforzar la empatía y el respeto hacia la diversidad cultural, con el fin de asegurar un trato equitativo y acorde a las necesidades de cada usuario. Fortalecer este aspecto contribuiría a mejorar la percepción de respeto y fortalecer la confianza en el servicio brindado.

Tabla 9

Claridad y completitud de la información brindada en el momento requerido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido A veces	107	47,6	47,6	50,7
Casi siempre	111	49,3	49,3	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 9, se presenta la percepción sobre la claridad y completitud de la información brindada en el momento requerido. Los resultados muestran que el 49.3% de los encuestados consideró que la información fue "Casi siempre" clara y completa, mientras que el 47.6% indicó que esto ocurrió "A veces". Por otro lado, un 2.2% respondió que la información fue clara y completa "Casi nunca", y un 0.9% señaló que "Nunca" recibió dicha claridad.

Estos resultados evidencian que, aunque una ligera mayoría percibió la información como suficientemente clara y completa en la mayoría de las ocasiones, un 47.6% expresó que esta condición se cumplió solo "A veces". Esta proporción significativa indica la necesidad de mejorar la precisión y oportunidad de la información proporcionada a los usuarios. Implementar estrategias como capacitaciones al personal, estandarización de procesos informativos y uso de recursos complementarios podría reducir esta variabilidad en la percepción. Fortalecer la calidad en la entrega de información contribuiría a elevar la satisfacción de los usuarios y a consolidar la confianza en los servicios brindados.

Tabla 10

Interés del personal frente a demandas, dudas y temores del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido A veces	115	51,1	51,1	54,2
Casi siempre	103	45,8	45,8	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 10, se presenta la percepción sobre el interés del personal frente a demandas, dudas y temores del usuario. Los resultados indican que el 51.1% de los encuestados consideró que el personal mostró interés "A veces", mientras que el 45.8% afirmó que esto ocurrió "Casi siempre". Por otro lado, un 2.2% señaló que el interés del personal se manifestó "Casi nunca" y un 0.9% mencionó que "Nunca" percibió este interés.

Estos resultados evidencian una división significativa en la percepción de los usuarios. Aunque una proporción importante señaló que el personal mostró interés en la mayoría de las ocasiones, la categoría "A veces", que concentra más de la mitad de las respuestas, refleja una falta de consistencia en la atención brindada. Esta situación podría indicar problemas en la empatía, disposición o capacitación del personal para gestionar adecuadamente las inquietudes y temores de los usuarios. Para mejorar este aspecto, sería recomendable implementar programas de sensibilización y formación orientados a fortalecer las habilidades comunicativas y el trato humano, con el objetivo de garantizar un interés constante y genuino en la atención de los usuarios.

Tabla 11

Trato amable recibido por parte del personal de la Beneficencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido A veces	92	40,9	40,9	44,0
Casi siempre	126	56,0	56,0	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 11, se presenta la percepción sobre el trato amable recibido por parte del personal de la Beneficencia. Los resultados muestran que el 56.0% de los encuestados consideró que el trato fue "Casi siempre" amable, mientras que el 40.9% indicó que este trato se recibió "A veces". Por otro lado, un 2.2% mencionó que "Casi nunca" recibió un trato amable y un 0.9% afirmó que "Nunca" experimentó esta amabilidad.

Estos resultados reflejan que, aunque una mayoría significativa percibió un trato amable frecuente, un 40.9% que señaló "A veces" sugiere que aún existen inconsistencias en la calidad del trato brindado. La percepción de un trato amable es fundamental para generar confianza y satisfacción en los usuarios, por lo que la presencia de respuestas menos favorables podría ser indicativa de áreas donde el personal necesita fortalecer su actitud hacia los usuarios. La implementación de programas de capacitación en atención al cliente y estrategias de motivación interna podrían contribuir a consolidar un trato más uniforme y empático, mejorando así la experiencia general de los usuarios.

Tabla 12*Trato igualitario sin distinciones ni preferencias a los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido A veces	115	51,1	51,1	54,2
Casi siempre	103	45,8	45,8	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 12, se analiza la percepción sobre el trato igualitario sin distinciones ni preferencias a los usuarios. Los resultados muestran que el 45.8% de los encuestados afirmó que el trato fue “Casi siempre” igualitario, mientras que el 51.1% mencionó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 2.2% señaló que el trato igualitario “Casi nunca” se percibió, y un 0.9% afirmó que “Nunca” se experimentó.

Estos resultados reflejan una percepción mixta respecto a la equidad en el trato brindado por el personal. Aunque el 45.8% valoró positivamente la igualdad en la atención, el predominio del 51.1% en la categoría "A veces" sugiere que persisten inconsistencias que podrían afectar la percepción de imparcialidad en la atención. La presencia de respuestas negativas, aunque mínima, refuerza la necesidad de fortalecer las prácticas orientadas a garantizar un trato justo y equitativo. Implementar políticas claras, monitorear el desempeño del personal y fomentar una cultura organizacional basada en la igualdad permitiría mejorar este aspecto y generar mayor confianza en los usuarios.

Tabla 13

Atención brindada en un ambiente cómodo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	103	45,8	45,8	48,9
Siempre	115	51,1	51,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 13, se presenta la percepción sobre la atención brindada en un ambiente cómodo. Los resultados muestran que el 51.1% de los encuestados consideró que “Siempre” recibieron atención en un ambiente cómodo, mientras que el 45.8% indicó que esto ocurrió “Casi siempre”. Por otro lado, un 2.2% respondió que el ambiente “Casi nunca” fue cómodo y un 0.9% afirmó que “Nunca” lo fue.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios percibió un entorno adecuado y cómodo durante la atención, lo cual es un factor importante para la satisfacción general del servicio. Sin embargo, el 45.8% que indicó “Casi siempre” sugiere que aún existen momentos o situaciones donde el ambiente no cumple completamente con las expectativas. Este hallazgo podría estar relacionado con factores como el espacio físico, las instalaciones o la disponibilidad de recursos para garantizar comodidad. Mejorar estos aspectos mediante una evaluación de las condiciones del entorno físico y optimización de los espacios podría contribuir a consolidar una percepción más uniforme y positiva entre los usuarios.

Tabla 14

Privacidad adecuada durante la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	84	37,3	37,3	40,4
Siempre	134	59,6	59,6	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 14, se presenta la percepción sobre la privacidad adecuada durante la atención. Los resultados indican que el 59.6% de los encuestados afirmó que “Siempre” se les brindó privacidad adecuada, mientras que el 37.3% señaló que esto ocurrió “Casi siempre”. Por otro lado, un 2.2% mencionó que la privacidad “Casi nunca” fue respetada, y un 0.9% indicó que “Nunca” tuvo privacidad adecuada.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los usuarios percibió un nivel alto de privacidad en la atención recibida, la proporción del 37.3% que seleccionó “Casi siempre” sugiere que existen ocasiones donde la privacidad no fue completamente garantizada. Este hallazgo podría estar relacionado con deficiencias en el diseño de los espacios físicos o en las prácticas del personal al momento de atender a los usuarios. Mejorar la disposición de las áreas de atención y reforzar las directrices sobre confidencialidad contribuiría a optimizar este aspecto, asegurando así que todos los usuarios perciban un ambiente privado y adecuado durante su atención.

Tabla 15*Percepción de un ambiente limpio y ordenado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	73	32,4	32,4	35,6
Siempre	145	64,4	64,4	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 15, se presenta la percepción sobre la limpieza y orden del ambiente en la atención brindada. Los resultados muestran que el 64.4% de los encuestados consideró que el ambiente fue "Siempre" limpio y ordenado, mientras que el 32.4% indicó que esto ocurrió "Casi siempre". Por otro lado, un 2.2% respondió que el ambiente "Casi nunca" estuvo en condiciones adecuadas, y un 0.9% afirmó que "Nunca" percibió un entorno limpio y ordenado.

Estos resultados reflejan que una amplia mayoría de los encuestados tuvo una percepción positiva sobre la limpieza y el orden del ambiente, lo cual contribuye significativamente a una experiencia de atención satisfactoria. Sin embargo, el 32.4% que seleccionó "Casi siempre" y las respuestas minoritarias menos favorables sugieren que existen momentos o espacios específicos donde no se garantiza un entorno completamente óptimo. Para fortalecer este aspecto, la institución podría implementar protocolos más estrictos de mantenimiento y monitoreo continuo de las áreas de atención, asegurando así que la percepción de limpieza y orden sea uniforme en todas las situaciones y servicios ofrecidos.

Tabla 16

Sensación de confianza durante la atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	5	2,2	2,2	3,1
Válido Casi siempre	77	34,2	34,2	37,3
Siempre	141	62,7	62,7	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 16, se presenta la percepción sobre la sensación de confianza durante la atención recibida. Los resultados muestran que el 62.7% de los encuestados consideró que “Siempre” sintió confianza en la atención brindada, mientras que el 34.2% indicó que esto ocurrió “Casi siempre”. Por otro lado, un 2.2% de los participantes respondió que la confianza se generó “Casi nunca”, y un 0.9% afirmó que “Nunca” percibió dicha sensación.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios experimentó una atención que inspiró confianza, lo que es fundamental para la satisfacción y fidelización de los beneficiarios. Sin embargo, la presencia del 34.2% en la categoría "Casi siempre" y un pequeño porcentaje de percepciones negativas evidencian la existencia de situaciones o factores puntuales que afectan esta sensación. Mejorar este aspecto podría implicar la implementación de estrategias centradas en la capacitación del personal, especialmente en comunicación asertiva y trato empático, además de garantizar la consistencia en los procesos de atención, lo que permitiría fortalecer aún más la percepción de confianza entre los usuarios.

4.1.1 Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 17

Distracción del personal al momento de realizar sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	123	54,7	55,6
	A veces	100	44,4	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 17, se presenta la percepción sobre la distracción del personal al momento de realizar sus actividades. Los resultados muestran que el 54.7% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” se distrajo en el desempeño de sus labores, mientras que el 44.4% señaló que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que el personal “Nunca” mostró distracción.

Estos resultados reflejan que, aunque más de la mitad de los encuestados percibió un bajo nivel de distracción en el personal, el 44.4% que señaló "A veces" sugiere la existencia de situaciones donde el enfoque del personal no fue óptimo. Este hallazgo podría estar relacionado con la carga laboral, la falta de motivación o factores externos que afectan la concentración. Para abordar este aspecto, sería recomendable implementar estrategias orientadas a la organización eficiente de tareas, la mejora del ambiente laboral y el fortalecimiento de la capacitación del personal para mantener un nivel constante de atención y enfoque en sus

actividades. Esto contribuiría a mejorar la percepción de profesionalismo y eficiencia en la atención brindada.

Tabla 18

Preocupación del personal durante la realización de sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	121	53,8	54,7
	A veces	102	45,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 18, se presenta la percepción sobre la preocupación del personal durante la realización de sus labores. Los resultados muestran que el 53.8% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró preocupación al realizar sus actividades, mientras que el 45.3% indicó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que “Nunca” percibió signos de preocupación.

Estos resultados reflejan que, si bien más de la mitad de los encuestados no percibió preocupación constante en el personal, la cifra significativa del 45.3% que señaló “A veces” sugiere la existencia de momentos donde la preocupación sí se manifiesta en el desempeño de las labores. Este aspecto podría estar vinculado a factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos o la presión para cumplir con las demandas del servicio. Para abordar esta situación, sería recomendable implementar estrategias que fomenten un ambiente laboral más equilibrado, como la redistribución de tareas, capacitaciones en manejo del estrés

y la provisión de recursos adecuados, con el fin de asegurar que el personal realice sus labores con mayor seguridad y eficiencia.

Tabla 19

Falta de energía del personal en la ejecución de sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	122	54,2	55,1
	A veces	101	44,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 19, se presenta la percepción sobre la falta de energía del personal en la ejecución de sus labores. Los resultados muestran que el 54.2% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” presentó falta de energía al realizar sus actividades, mientras que el 44.9% indicó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que el personal “Nunca” mostró falta de energía.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría de los encuestados percibió al personal con un nivel de energía adecuado, la cifra del 44.9% en la categoría “A veces” indica que existe una proporción considerable que percibió momentos de decaimiento en la energía del personal. Esto podría estar relacionado con la carga de trabajo, la falta de motivación o jornadas laborales extensas. Para contrarrestar esta situación, sería importante implementar estrategias que promuevan el bienestar del personal, como pausas activas, programas de manejo del estrés y evaluaciones periódicas de la carga laboral. Fortalecer la energía y el dinamismo del personal no solo beneficiaría su desempeño, sino también la percepción de calidad del servicio brindado a los usuarios.

Tabla 20*Presencia de desgano o aburrimiento en la realización de trámites*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	145	64,4	64,4
	A veces	80	35,6	100,0
	Total	225	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 20, se presenta la percepción sobre la presencia de desgano o aburrimiento en la realización de trámites. Los resultados muestran que el 64.4% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró desgano o aburrimiento, mientras que el 35.6% indicó que esto ocurrió “A veces”.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto al compromiso y actitud del personal, ya que más de la mitad de los encuestados no percibió signos de desgano en la atención brindada. Sin embargo, el 35.6% que señaló "A veces" sugiere la existencia de momentos específicos donde el entusiasmo del personal se vio afectado. Este hallazgo podría estar vinculado a factores como la monotonía de las tareas, la sobrecarga laboral o una falta de motivación interna. Para mejorar este aspecto, sería importante implementar programas de reconocimiento laboral, rotación de actividades y capacitación continua, con el fin de mantener el interés y dinamismo del personal, asegurando así un servicio más eficiente y proactivo en todo momento.

Tabla 21

Frustración del personal frente a la realización de ciertas tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8
	Casi nunca	135	60,0	61,8
	A veces	86	38,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 21, se presenta la percepción sobre la frustración del personal frente a la realización de ciertas tareas. Los resultados muestran que el 60.0% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” experimentó frustración, mientras que el 38.2% indicó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 1.8% de los encuestados mencionó que el personal “Nunca” presentó frustración.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, ya que el 60.0% de los usuarios no percibió frustración recurrente en el personal, lo que sugiere un manejo adecuado de las tareas asignadas. Sin embargo, el 38.2% que reportó frustración “A veces” indica que existen situaciones puntuales donde la carga de trabajo, la complejidad de ciertas tareas o la falta de recursos podrían generar inconvenientes. Para reducir estas percepciones, sería conveniente analizar los procesos laborales, identificar tareas que puedan ser repetitivas o problemáticas, y proporcionar herramientas y capacitaciones que ayuden a los trabajadores a desempeñarse con mayor eficacia y confianza. Esto contribuiría a una atención más fluida y a un entorno laboral más equilibrado.

- **Contrastación de la hipótesis específica 1**

La hipótesis específica 1 afirma que “La calidad de servicio se relaciona significativamente con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022”.

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

H0: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 22

Correlación de la calidad de servicio con el agotamiento emocional del personal

		CALIDAD DE SERVICIO	Agotamiento Emocional
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	1,000	,881**
		.	,000
		225	225
	Agotamiento Emocional	,881**	1,000
		,000	.
		225	225

Nota.**. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la Tabla 22, se muestra la correlación entre la calidad de servicio y el agotamiento emocional del personal, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelan un coeficiente de correlación de 0.881, lo que

indica una relación fuerte entre ambas variables. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01.

Este resultado sugiere que a medida que el agotamiento emocional del personal aumenta, la percepción de la calidad del servicio tiende a disminuir. La relación también implica que el desgaste emocional del personal influye de manera directa y significativa en la calidad de atención percibida por los usuarios. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar estrategias que reduzcan el agotamiento emocional del personal, como programas de bienestar laboral, capacitaciones en manejo del estrés y una distribución equitativa de la carga de trabajo. Mejorar el equilibrio emocional del personal no solo contribuiría a su bienestar, sino que también podría elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

4.1.2 Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 23

Falta de entusiasmo en la interacción con los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8
	Casi nunca	128	56,9	58,7
	A veces	93	41,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 23, se presenta la percepción sobre la falta de entusiasmo en la interacción con los usuarios. Los resultados muestran que el 56.9% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró falta de entusiasmo, mientras que el 41.3% indicó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 1.8% mencionó que el personal “Nunca” presentó esta falta de entusiasmo.

Estos resultados reflejan que, aunque una mayoría significativa percibió que el personal mantiene una actitud entusiasta durante la atención, el 41.3% que seleccionó “A veces” sugiere que en determinadas ocasiones existe una baja motivación o dinamismo en la interacción con los usuarios. Este hallazgo podría estar vinculado a factores como la carga de trabajo, la rutina laboral o la falta de incentivos. Para mejorar este aspecto, sería recomendable implementar programas de reconocimiento y motivación del personal, junto con capacitaciones en habilidades de comunicación y atención al cliente, con el fin de asegurar una interacción constante y proactiva que genere una experiencia más positiva y satisfactoria para los usuarios.

Tabla 24

Percepción de trato deshumanizado hacia los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	140	62,2	63,1
	A veces	83	36,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 24, se presenta la percepción sobre el trato deshumanizado hacia los usuarios. Los resultados muestran que el 62.2% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró un trato deshumanizado, mientras

que el 36.9% señaló que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que el personal “Nunca” mostró este tipo de trato.

Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los usuarios percibió un trato respetuoso y humano por parte del personal, la cifra del 36.9% que seleccionó “A veces” refleja que existen situaciones puntuales en las que el trato puede no cumplir con las expectativas de empatía y cordialidad. Este aspecto podría estar vinculado a factores como la sobrecarga de trabajo, el agotamiento emocional o una falta de capacitación en habilidades interpersonales. Es fundamental implementar programas que fomenten la empatía y el trato humanizado, además de monitorear el desempeño del personal, para garantizar que todos los usuarios reciban una atención digna y acorde con los principios de calidad y respeto.

Tabla 25

Reacción de pena del personal ante situaciones con los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8
	Casi nunca	137	60,9	62,7
	A veces	84	37,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 25, se presenta la percepción sobre la reacción de pena del personal ante situaciones con los usuarios. Los resultados muestran que el 60.9% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró una reacción de pena, mientras que el 37.3% indicó que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 1.8% mencionó que el personal “Nunca” tuvo este tipo de reacción.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios percibió que el personal rara vez mostró signos de pena o incomodidad durante situaciones específicas, el 37.3% que seleccionó “A veces” indica que en ciertas ocasiones el personal puede haber presentado inseguridad, incomodidad o una falta de confianza en el manejo de situaciones complejas. Esta percepción podría estar relacionada con una falta de preparación o con la dificultad para abordar casos particulares de los usuarios. Para mitigar esta situación, es recomendable brindar capacitaciones en manejo de situaciones delicadas, habilidades de comunicación y resolución de conflictos, permitiendo así que el personal afronte cualquier escenario con mayor seguridad y profesionalismo, mejorando la experiencia del usuario.

Tabla 26

Sensación de insensibilidad creciente en el personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	138	61,3	62,2
	A veces	85	37,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 26, se presenta la percepción sobre la sensación de insensibilidad creciente en el personal. Los resultados indican que el 61.3% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” mostró insensibilidad, mientras que el 37.8% señaló que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que “Nunca” percibió dicha insensibilidad.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios percibió un trato generalmente empático y sensible, el 37.8% que seleccionó “A veces”

refleja la existencia de situaciones en las que el personal puede haber mostrado cierta desconexión o falta de empatía. Este fenómeno podría estar relacionado con el agotamiento emocional, la sobrecarga de trabajo o la rutina diaria, lo que genera un distanciamiento en la interacción con los usuarios. Para abordar esta percepción, es fundamental implementar estrategias que fortalezcan el bienestar emocional del personal, como programas de manejo del estrés, pausas activas y capacitaciones enfocadas en la empatía y atención centrada en el usuario, asegurando así un trato humano y continuo a lo largo del tiempo.

Tabla 27

Pérdida de interés del personal sobre los trámites recibidos diariamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9
	Casi nunca	137	60,9	61,8
	A veces	86	38,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 27, se presenta la percepción sobre la pérdida de interés del personal respecto a los trámites recibidos diariamente. Los resultados muestran que el 60.9% de los encuestados consideró que el personal “Casi nunca” perdió el interés en los trámites, mientras que el 38.2% señaló que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 0.9% mencionó que “Nunca” percibió esta falta de interés.

Estos resultados reflejan una percepción mayormente positiva, ya que la mayoría de los usuarios no percibió desinterés constante por parte del personal. Sin embargo, la proporción del 38.2% que seleccionó “A veces” sugiere que existen momentos donde el personal podría mostrar signos de falta de motivación o desinterés en la realización de trámites. Esta situación podría estar relacionada

con la monotonía de las tareas, la falta de incentivos o un exceso de carga laboral. Para abordar esta percepción, es recomendable implementar estrategias de motivación, reconocimiento y rotación de tareas que permitan al personal mantener un nivel constante de interés y dinamismo, lo que contribuiría a una atención más comprometida y eficiente.

- **Contrastación de la hipótesis específica 2**

La hipótesis específica general afirma que “La calidad de servicio se relaciona significativamente con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022”.

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

H0: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 28

Correlación la calidad de servicio con la despersonalización del personal

		CALIDA D DE SERVICI O		
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Despersonalizaci ón	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

Nota:**. La correlación es significativa en el nivel 0,01.



En la Tabla 28, se presenta la correlación entre la calidad de servicio y la despersonalización del personal, aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. El coeficiente obtenido fue de 0.820, lo que, de acuerdo con la escala proporcionada, corresponde a una correlación fuerte. El valor de significancia (Sig. bilateral) es 0.000, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01.

Este resultado implica que a medida que aumenta la despersonalización, la percepción de la calidad de servicio se ve afectada de manera negativa. Una correlación fuerte sugiere que ambas variables se incrementan conjuntamente, lo que en este contexto refleja que un mayor nivel de despersonalización del personal (un trato distante o frío hacia los usuarios) coincide con una baja calidad percibida en el servicio. Para contrarrestar este efecto, es fundamental implementar estrategias orientadas a reducir la despersonalización, como la capacitación en empatía, la promoción del bienestar emocional y la mejora de las condiciones laborales. De esta manera, se lograría fortalecer la relación entre el personal y los usuarios, elevando la percepción de la calidad del servicio brindado.

4.1.3 Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 29

Sobrecarga laboral percibida por el personal de la Beneficencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido A veces	114	50,7	50,7	52,9
Casi siempre	106	47,1	47,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 29, se presenta la percepción sobre la sobrecarga laboral percibida por el personal de la Beneficencia. Los resultados indican que el 50.7% de los encuestados consideró que el personal experimenta sobrecarga laboral “A veces”, mientras que el 47.1% señaló que esto ocurre “Casi siempre”. En contraste, un porcentaje mínimo del 1.3% indicó que esto sucede “Casi nunca”, y un 0.9% mencionó que “Nunca” percibió dicha sobrecarga.

Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados percibió que la sobrecarga laboral es una problemática frecuente dentro del personal. La suma del 97.8% entre las categorías "A veces" y "Casi siempre" sugiere que la carga de trabajo no solo es considerable, sino que puede estar afectando el desempeño y bienestar del personal. Este hallazgo podría estar relacionado con la falta de recursos, una distribución ineficiente de tareas o la ausencia de personal suficiente para cubrir las demandas del servicio. Para abordar esta situación, sería recomendable realizar un análisis de la carga laboral, redistribuir las

responsabilidades y contratar apoyo adicional si es necesario. Además, implementar programas de bienestar laboral y capacitaciones en gestión del tiempo podría ayudar a reducir los niveles de sobrecarga y mejorar la calidad del servicio percibido.

Tabla 30

Percepción de falta de desempeño profesional del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido A veces	106	47,1	47,1	49,3
Casi siempre	114	50,7	50,7	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 30, se presenta la percepción sobre la falta de desempeño profesional del personal. Los resultados muestran que el 50.7% de los encuestados consideró que el personal “Casi siempre” mostró una falta de desempeño profesional, mientras que el 47.1% señaló que esto ocurrió “A veces”. Por otro lado, un 1.3% mencionó que esto sucede “Casi nunca”, y un 0.9% indicó que “Nunca” percibió dicha falta.

Estos resultados evidencian que una mayoría considerable de los encuestados identificó situaciones en las que el desempeño profesional del personal no cumplió con las expectativas, ya sea de manera frecuente o intermitente. La suma del 97.8% entre las categorías "Casi siempre" y "A veces" sugiere una percepción preocupante sobre el rendimiento profesional, lo que podría estar asociado a factores como la falta de capacitación continua, agotamiento laboral, falta de motivación o inadecuados procesos de gestión del

desempeño. Para mejorar esta percepción, sería crucial implementar programas de formación profesional, evaluar de manera periódica las competencias del personal y fomentar mecanismos de reconocimiento y motivación, asegurando así un nivel constante de calidad y profesionalismo en el servicio ofrecido.

Tabla 31

Presión percibida por el personal para realizar sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido A veces	125	55,6	55,6	57,8
Casi siempre	95	42,2	42,2	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 31, se presenta la percepción sobre la presión percibida por el personal para realizar sus labores. Los resultados muestran que el 55.6% de los encuestados indicó que el personal experimenta presión “A veces”, mientras que el 42.2% señaló que esto ocurre “Casi siempre”. Por otro lado, un 1.3% mencionó que la presión se percibe “Casi nunca”, y un 0.9% indicó que “Nunca” ocurre.

Estos resultados reflejan que una gran mayoría percibió la presencia de presión en el personal, ya sea de manera ocasional o constante. La suma del 97.8% entre las categorías "A veces" y "Casi siempre" sugiere que la presión laboral es un factor predominante que puede afectar tanto el desempeño como el bienestar emocional del personal. Esta situación podría estar relacionada con altas demandas laborales, tiempos ajustados para la realización de tareas o expectativas no claras. Para mitigar esta percepción, sería recomendable implementar medidas como la redistribución de cargas laborales, la mejora en la planificación de tareas

y la introducción de programas de apoyo y manejo del estrés, con el objetivo de crear un ambiente de trabajo más equilibrado y productivo.

Tabla 32

Importancia percibida de la labor del personal dentro de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido A veces	105	46,7	46,7	48,9
Casi siempre	115	51,1	51,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 32, se presenta la percepción sobre la importancia percibida de la labor del personal dentro de la organización. Los resultados muestran que el 51.1% de los encuestados consideró que la labor del personal es importante “Casi siempre”, mientras que el 46.7% indicó que esto ocurre “A veces”. Por otro lado, un 1.3% señaló que la labor “Casi nunca” es percibida como importante, y un 0.9% mencionó que “Nunca” se reconoció dicha importancia.

Estos resultados reflejan que, aunque una ligera mayoría percibe con frecuencia la labor del personal como relevante para la organización, el 46.7% que indicó "A veces" sugiere que existe una percepción inconsistente sobre el valor de su trabajo. Este hallazgo podría estar relacionado con la falta de reconocimiento formal, escasa retroalimentación positiva o la ausencia de incentivos que refuercen la importancia del personal en los objetivos organizacionales. Para mejorar esta percepción, es fundamental implementar programas de reconocimiento laboral, ofrecer espacios de retroalimentación y reforzar la

comunicación interna sobre el impacto del trabajo del personal en el éxito de la organización, promoviendo así un mayor sentido de pertenencia y motivación.

Tabla 33

Ausencia del personal al momento de requerir atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,9	,9	,9
Casi nunca	3	1,3	1,3	2,2
Válido A veces	114	50,7	50,7	52,9
Casi siempre	106	47,1	47,1	100,0
Total	225	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

En la Tabla 33, se presenta la percepción sobre la ausencia del personal al momento de requerir atención. Los resultados muestran que el 50.7% de los encuestados indicó que el personal estuvo ausente “A veces”, mientras que el 47.1% señaló que esto ocurrió “Casi siempre”. Por otro lado, un 1.3% mencionó que la ausencia sucedió “Casi nunca”, y un 0.9% afirmó que “Nunca” experimentó esta situación.

Estos resultados reflejan que la percepción de ausencia del personal al momento de necesitar atención es un tema significativo, ya que un 97.8% de los encuestados identificó que esto ocurre con cierta frecuencia. Esta situación puede impactar negativamente en la calidad del servicio percibido y generar insatisfacción en los usuarios. Las causas podrían estar relacionadas con una inadecuada planificación del personal, falta de reemplazos en horarios críticos o una alta carga de trabajo que obliga al personal a ausentarse momentáneamente. Para abordar esta problemática, sería recomendable optimizar la asignación del personal, garantizar la presencia de reemplazos durante periodos clave y mejorar

la gestión del tiempo y las responsabilidades para asegurar que la atención al usuario sea constante y eficiente.

- **Contrastación de la hipótesis específica 3**

La hipótesis específica general afirma que “La calidad de servicio se relaciona significativamente con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022”.

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

H0: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 34

Correlación entre la calidad de servicio con la falta de realización personal del personal

			CALIDAD DE SERVICIO	Falta de Realización Personal
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	Falta de Realización Personal	Coefficiente de correlación	,935**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	225	225	

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la Tabla 34, se presenta la correlación entre la calidad de servicio y la falta de realización personal del personal, utilizando el coeficiente de correlación



de Rho de Spearman. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.935, lo que, según la escala, representa una correlación fuerte entre ambas variables. El valor de significancia (Sig. bilateral) es 0.000, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01.

Este resultado sugiere que a medida que aumenta la falta de realización personal del personal, la calidad del servicio percibida tiende a disminuir considerablemente. La realización personal es un componente clave del bienestar laboral, y su ausencia puede generar desmotivación, bajo compromiso y menor desempeño en las tareas asignadas, lo cual impacta directamente en la percepción de calidad del servicio brindado. Para abordar esta problemática, es fundamental implementar estrategias que promuevan el desarrollo profesional y personal del personal, como programas de capacitación, oportunidades de crecimiento y reconocimiento del desempeño, lo que contribuirá a un ambiente laboral más motivado y, en consecuencia, a una mejora en la calidad del servicio.

4.1.4 Contrastación de Hipótesis

Al haber desarrollado el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos se efectúa la contrastación de hipótesis de investigación de la siguiente manera:

- **Contrastación de la hipótesis general**

La hipótesis específica general afirma que “La calidad de servicio se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022”.

Hi: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

H0: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.

Tabla 35

Correlación entre la calidad de servicio y el estrés laboral

			CALIDAD DE SERVICIO	ESTRÉS LABORAL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	225	225
	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	225	225

Nota:**. La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la Tabla 35, se muestra la correlación entre la calidad de servicio y el estrés laboral, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados indican un coeficiente de correlación de 0.913, lo que representa una correlación fuerte. El valor de significancia (Sig. bilateral) es 0.000, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel 0.01.

Estos resultados sugieren que existe una relación directa entre el estrés laboral y la calidad del servicio: a mayor nivel de estrés percibido en el personal, mayor es el impacto negativo en la calidad del servicio brindado. El estrés laboral puede derivar en agotamiento emocional, despersonalización y falta de motivación, factores que afectan el desempeño y, consecuentemente, la



satisfacción de los usuarios. Para mitigar esta situación, se recomienda implementar estrategias de manejo del estrés, como programas de bienestar laboral, redistribución equitativa de tareas y creación de un entorno de trabajo saludable que permita al personal desempeñarse de manera más eficiente y mejorar la percepción de calidad en los servicios.

4.2 DISCUSIÓN

Relación entre la calidad de servicio y el estrés laboral del personal

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con investigaciones previas como las de Ayala (2017) y Barrera (2017), quienes encontraron una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio. En este estudio, se evidenció que niveles elevados de estrés laboral en el personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno afectan negativamente la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Al igual que en el trabajo de Ayala (2017), donde se determinó que el 92.3% de las enfermeras mantenían un buen desempeño pese al estrés, este estudio destaca la importancia de gestionar adecuadamente las cargas laborales y los factores estresantes. Asimismo, Espinoza (2021) resalta que la calidad de servicio en las instituciones públicas suele ser percibida como deficiente debido a factores internos que impactan el desempeño del personal. Esto sugiere que la reducción del estrés laboral es un elemento clave para mejorar la atención en instituciones.

Relación entre la calidad de servicio y el agotamiento emocional del personal

En concordancia con el estudio de Villarruel (2019), se evidenció que el agotamiento emocional guarda una relación significativa con la calidad del servicio. Villarruel identificó que el agotamiento emocional, derivado de factores psicosociales, afecta el desempeño del personal médico, deteriorando la calidad de atención. Del mismo



modo, Conchago (2015) identificó que las altas exigencias laborales y la insatisfacción en el trabajo generan agotamiento en el personal, afectando el desempeño en entornos de emergencia. Los hallazgos en la Sociedad de Beneficencia de Puno confirman que el agotamiento emocional del personal no solo perjudica su bienestar, sino que también impacta negativamente en la atención percibida por los usuarios, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias que reduzcan el desgaste emocional.

Relación entre la calidad de servicio y la despersonalización del personal

La relación entre la despersonalización y la calidad del servicio coincide con los resultados de Villarruel (2019) y Cremades (2016). Villarruel identificó que la despersonalización, caracterizada por un trato distante y poco empático, afecta significativamente la calidad de atención en los servicios médicos. De manera similar, Cremades (2016) concluyó que la despersonalización es uno de los factores clave que conducen al estrés en el personal de enfermería, lo que impacta la calidad del cuidado brindado. En el presente estudio, se encontró que un trato distante y la falta de empatía percibida por los usuarios de la Beneficencia generan insatisfacción y descontento. Esto refuerza la importancia de fortalecer las habilidades interpersonales del personal y de crear un entorno laboral que promueva un trato más humano y cercano hacia los beneficiarios.

Relación entre la calidad de servicio y la falta de realización personal del personal

Los hallazgos de este estudio coinciden con los resultados obtenidos por Ayala (2017) y Barrera (2017), quienes destacaron la relación significativa entre la falta de realización personal y la calidad del servicio brindado. Asimismo, estudios como el de Bejarano et al. (2011) identificaron que la motivación y satisfacción laboral son factores clave para el desempeño del personal. En el presente estudio, la falta de realización



personal percibida por los usuarios de la Beneficencia se relacionó directamente con una atención de menor calidad, reflejando que el personal que no percibe reconocimiento o desarrollo profesional tiende a ofrecer un servicio menos eficiente. En concordancia con Espinoza (2021), quien evidenció una calidad de servicio regular en instituciones, estos resultados enfatizan la necesidad de implementar estrategias que promuevan el crecimiento profesional, la capacitación constante y el reconocimiento del trabajo del personal.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se conoció que existe una relación fuerte entre la calidad de servicio y el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, con un coeficiente de correlación de 0.913. Esto evidencia que el aumento en el nivel de estrés laboral afecta directamente la calidad del servicio brindado, generando un impacto negativo en la atención percibida por los usuarios. Es fundamental reconocer la importancia de mitigar el estrés a través de estrategias que promuevan el equilibrio emocional y organizacional, permitiendo que el personal pueda desempeñarse de manera más eficiente y con un alto estándar de calidad en sus funciones.

SEGUNDA: Se conoció que la calidad de servicio está fuertemente relacionada con el agotamiento emocional del personal, mostrando un coeficiente de correlación de 0.881. Esto indica que el agotamiento emocional, derivado de factores como la sobrecarga laboral y la falta de motivación, disminuye la percepción del servicio ofrecido. La importancia de esta conclusión radica en la necesidad de implementar programas de bienestar emocional, como pausas activas, apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés, con el fin de reducir el desgaste emocional y garantizar una atención de calidad.

TERCERA: Se conoció que la calidad de servicio y la despersonalización del personal también resultó fuerte, con un coeficiente de 0.820. Esta relación refleja que a medida que el personal adopta un trato distante y poco empático hacia los usuarios, la percepción de la calidad del servicio disminuye considerablemente. La relevancia de esta conclusión subraya la necesidad



de fortalecer las competencias interpersonales y la empatía del personal a través de programas de formación continua y sensibilización, lo cual permitirá humanizar la atención y mejorar la satisfacción de los beneficiarios.

CUARTA: Se conoció que la falta de realización personal está fuertemente correlacionada con la calidad de servicio, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.935. Esto significa que cuando el personal percibe un bajo desarrollo profesional o no encuentra sentido en sus tareas, la calidad del servicio se ve afectada negativamente. La importancia de este hallazgo radica en la necesidad de fomentar un ambiente que motive y reconozca las contribuciones del personal, brindando oportunidades de crecimiento profesional y personal. Promover la realización personal no solo impactará positivamente en el desempeño del personal, sino que también fortalecerá la percepción de un servicio eficiente y de calidad.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para la dirección de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se recomienda implementar programas de gestión del estrés laboral dirigidos al personal de la institución, con el propósito de mitigar los efectos negativos del estrés en la calidad del servicio brindado. Estas estrategias podrían incluir talleres de manejo de estrés, sesiones de apoyo psicológico y la promoción de prácticas de bienestar laboral, con el objetivo de reducir los niveles de estrés en el entorno laboral y mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido.

SEGUNDO: Para los responsables de recursos humanos de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se recomienda adoptar medidas de prevención y control del agotamiento emocional en los empleados, a fin de garantizar un ambiente laboral más saludable. Esto podría lograrse mediante la redistribución equitativa de las cargas de trabajo, la implementación de descansos adecuados y la promoción de una cultura de apoyo entre compañeros. Iniciativas como programas de autocuidado y mindfulness serían útiles para reducir el agotamiento emocional y mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

TERCERA: Para los responsables de la gestión organizacional de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se recomienda diseñar intervenciones específicas dirigidas a reducir la despersonalización del personal, con el objetivo de fortalecer la conexión emocional entre los empleados y los usuarios. Estas acciones podrían incluir entrenamientos en empatía y comunicación interpersonal, así como fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y



humano. La promoción de actividades que refuercen la identificación del personal con los usuarios contribuiría a mejorar la calidad del servicio y mitigar los efectos de la despersonalización.

CUARTA: Para la dirección de la Sociedad de Beneficencia de Puno, se recomienda fomentar el desarrollo personal y profesional de los empleados mediante programas de capacitación continua, políticas de reconocimiento laboral y la creación de oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Estas medidas están dirigidas a mejorar el sentido de logro y satisfacción personal del personal, lo que resultaría en una reducción de la falta de realización personal y en una mejora significativa de la calidad del servicio ofrecido.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, H. (2018). *Calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao 2015. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarez, L., & Morante, P. (2010). *Estrategias para mejorar la calidad de servicio en el área de plataforma del Banco de Crédito sucursal Cusco. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revistas Bolivianas*.
- Ayala, C. (2017). *Nivel de estrés laboral y calidad de atención que brinda la enfermera a pacientes postoperados del servicio de cirugía Hospital Regional de Trujillo. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Barrera, T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. (Tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo.
- Bejarano, V. M., Borneo, C. R., & Huaman, C. M. (2011). *la relación entre el grado de motivación y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería dentro de las actividades preventivo promocionales*.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chagas, F. (2004). *Investigación Científica*. Nuevo Mundo.
- Choquejahuá, L. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario. (Tesis doctoral)*. Universidad Jaume.
- Conchago, D. (2015). *Estrés en el desempeño laboral de las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del Estrés laboral sobre la atención en Enfermería. (Tesis doctoral)*. Universidad de Alicante.
- Donabedian, A. (1990). La calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 32.
- Espinoza, E. (2021a). *Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020. (Tesis de maestría)* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56082/Espinoza_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Espinoza, E. (2021b). *Percepción de calidad servicio y satisfacción laboral del personal administrativo 1057 en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2020. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- García, F. (2017). *El estrés influye en el desempeño laboral*. www.elnuevodiario.com.
<https://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/435997-estres-influyedesempeno-laboral/>
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. (Tesis de maestría)*. Universidad de Cuenca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010a). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010b). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Larepública. (2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *LaRepública.pe*. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-elestres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Institute of Work, Health & Organisations*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual. The Scarecrow*.
- Martínez Ortega, Rosa María, Tuya Pendás, Leonel C, Martínez Ortega, Mercedes, Pérez Abreu, Alberto, & Cánovas, Ana María. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 25 de diciembre de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es
- McIntyre, D., Rogers, L., & Heier, E. (2001). Descripción general, historia y objetivos de la medición del desempeño. *Health Care Financ Rev*, 22, 7–21.
- Mejías, Y., Cabrera, N., Rodríguez, M., Toledo, A., & Norabuena, M. (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39, 769–803.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida. ¡Sin estrés! Safeliz*.
- Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos : reformas de gestión pública en Chile (1990-2009). (Tesis doctoral)*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.



- Naranjo, M. (2004). Enfoques Conductistas, Cognitivos Y Racional Emotivos. *Universidad de Costa Rica*.
- Neidhardt, J., Weinstein, M., & Conry, R. (1989). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. *Deusto*.
- Oblitas, L. (2016). Psicología de la Salud y Calidad de Vida. *Cengage*.
- Ortega, J. (2013). *Prácticas de estilo de vida saludable en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2013. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Patroni, M., Luna, M., Peña, H., & Valenzuela, D. (2014). La calidad de los servicios públicos y su incidencia en la administración de la municipalidad provincial Huaura - Huacho. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
- Postic M, D. K. (1998). *Observar las situaciones educativas* (Narcea, Ed.).
- Preventionworld. (2019). *Estrés laboral, factor de riesgo para depresión, obesidad y diabetes*. preventionworld.com.
- Ruelas, E. (1994). Sobre la garantía de la calidad: Conceptos, Acciones y Reflexiones. *Gaceta médica de México*, 218–226.
- Ruiz, C., Delclós, J., García, A., & Benavides, F. (2006). Salud labora. *Masson*.
- Terrazas, P. (2018). *Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, 2015. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Torres, M. (2011). Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. *Calser*.
- Vera, A. (2016). *Estrés laboral y calidad del cuidado enfermero al prematuro. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Zaniuk, B. (2008). *Estrés en el empleo público*. buscarempleo.



ANEXO 2. Rango Relación

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Fuente: (Martínez et al., 2009)

ANEXO 3. Matriz de consistencia

Interrogantes específicas	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Variables	Métodos	Pruebas estadísticas
<p>General</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?</p> <p>2. ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal la Sociedad de Beneficencia de Puno,</p>	<p>General</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>1. La calidad de servicio se relaciona significativamente con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p> <p>2. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la despersonalización del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el estrés laboral del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno , 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p> <p>2. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la despersonalización del personal la Sociedad de</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1. Técnico Científico</p> <p>D2. Humana</p> <p>D3. Entorno</p> <p>Variable 2</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>D1. Agotamiento emocional</p> <p>D2. Despersonalización</p> <p>D3. Falta de realización personal</p>	<p>A. Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>B. Alcance de investigación Correlacional</p> <p>C. Diseño de investigación No experimental</p> <p>D. Población y muestra Población: 225 usuarios atendidos en la Sociedad de Beneficencia de Puno 2022</p> <p>Muestra: E. Instrumento •Cuestionario</p>	<p>Para determinar la relación entre variables se utilizó la prueba de Rho de Spearman.</p>



<p>2022? 3. ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022?</p>	<p>3. La calidad de servicio se relaciona significativamente con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p>	<p>Beneficencia de Puno, 2022. 3. Conocer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la falta de realización personal del personal de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2022.</p>	
--	--	---	--

ANEXO 4. Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Encuestado 1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4
Encuestado 3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Encuestado 4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Encuestado 5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 14	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 19	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 21	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 26	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 29	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 31	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 34	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 36	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 37	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado 42	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
Encuestado 43	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo GIOVANNA IBEROS YANQUI,
identificado con DNI 40826214 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado Título Profesional denominado:

" CALIDAD DE SERVICIOS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2022 "

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de DICIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo GIOVANNA IBEROS YANQUI
, identificado con DNI 40826214 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ CALIDAD DE SERVICIOS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL
DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2022 ”

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de DICIEMBRE del 20


FIRMA (obligatoria)



Huella