



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar DOI - REBID - Mendeley -
 DIALNET - ROAD - ORCID

Title: Characterisation of job stress and its effects on the perception of quality in customer service: Case private hospital

Authors: Jaime Josué MORALES-MORALES, Luiz Vicente OVALLES-TOLEDO, Nadia Aileen VALDEZ-ACOSTA

Editorial label ECORFAN: 607-8324
 BCIE Control Number: 2016-01
 BCIE Classification (2016): 221116-0101

Pages: 20
 RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
 244 – 2 Itzopan Street
 La Florida, Ecatepec Municipality
 Mexico State, 55120 Zipcode
 Phone: +52 1 55 6159 2296
 Skype: ecorfan-mexico.s.c.
 E-mail: contacto@ecorfan.org
 Facebook: ECORFAN-México S. C.
 Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings			
Bolivia	Honduras	China	Nicaragua
Cameroon	Guatemala	France	Republic of the Congo
El Salvador	Colombia	Ecuador	Dominica
Peru	Spain	Cuba	Haití
Argentina	Paraguay	Costa Rica	Venezuela
Czech Republic			



Conceptualización



Estrés: Estado disarmónico que altera la homeostasis orgánica y se relaciona con una gran cantidad de signos y síntomas, Sloan y Cooper (1987).

Estrés laboral: Desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre su capacidades y las exigencias del empleo, (Martínez, 2004).

Calidad: La conformidad con las especificaciones (Gilmore 1974), la conformidad con los requisitos exigidos (Crosby 1979), la búsqueda de no perdida por parte del cliente (Taguchi 1989).

Servicio: Producción de una experiencia de compra satisfactoria, (Ginebra y Arana, 1999).



Conceptualización



Agentes estresores: estímulos que provocan respuestas (pueden llegar convertirse en enfermedades)...amenazas que provocan el descontrol.

Signos del estrés: dolores de cabeza, mareos, desmayos, palpitaciones, sudoración, etc.

Consecuencias: en la familia, en el trabajo (desmotivación, enfermedades, pérdida del trabajo). Intra y extra. (Hendrix, Ovalle y Troxler).



Planteamiento



En los últimos años se ha definido al estrés como la enfermedad del siglo por el impacto que ha tenido en la salud de la sociedad y las organizaciones como entes sociales no están exentas de esta problemática, la cual se extiende a todas las áreas laborales de la empresa afectando su productividad.





Contextualización y planteamiento del problema



¿Por qué es importante la investigación?

¿Quién será beneficiado?

¿Por qué se necesita saber lo que se quiere describir o demostrar?





Matriz de Congruencia Metodológica

Interrogante central

¿Cómo se caracteriza el estrés laboral en los hospitales privados y cuáles son los efectos en la percepción de la calidad en el servicio al cliente?

Dimensiones de análisis preguntas específicas

Estrés laboral

¿Cuáles son las causas que detonan el estrés laboral en los hospitales privados?

Calidad en el servicio

¿Cuáles son los indicadores que los clientes identifican para obtener calidad en el servicio?



Matriz de Congruencia Metodológica

Objetivo General

Identificar las causas que detonan el estrés laboral en los hospitales privados y conocer sus efectos en la percepción de calidad en el servicio al cliente.

Dimensiones de análisis objetivos específicos

Estrés laboral

Determinar cuáles son las causas que detonan el estrés laboral en los hospitales privados.

Calidad en el servicio

Identificar los criterios y/o dimensiones que determinan la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados.



Hipótesis

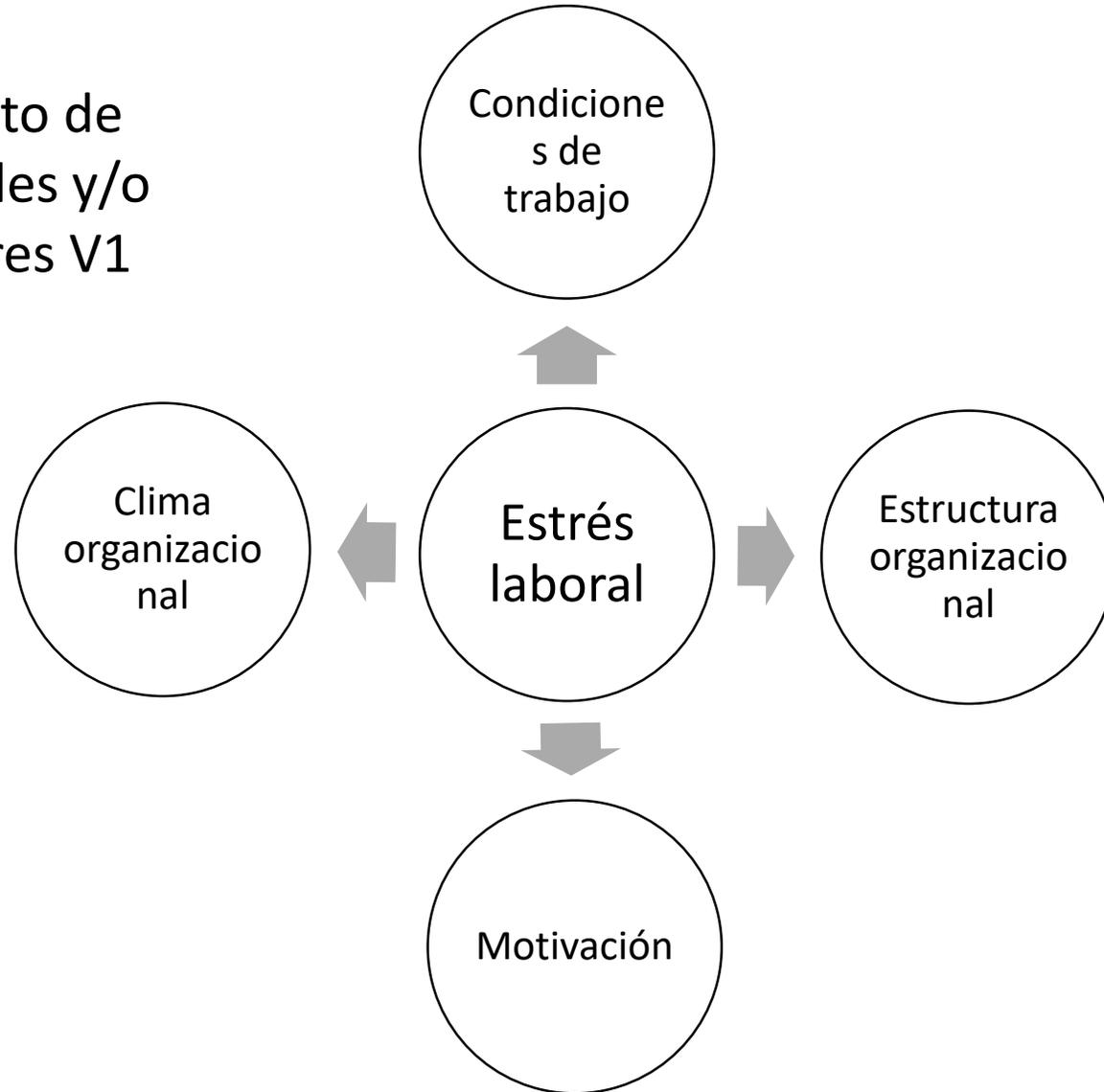


La calidad en el servicio al cliente en los hospitales privados se ve afectada por el estrés laboral y por lo tanto la competitividad de la empresa.



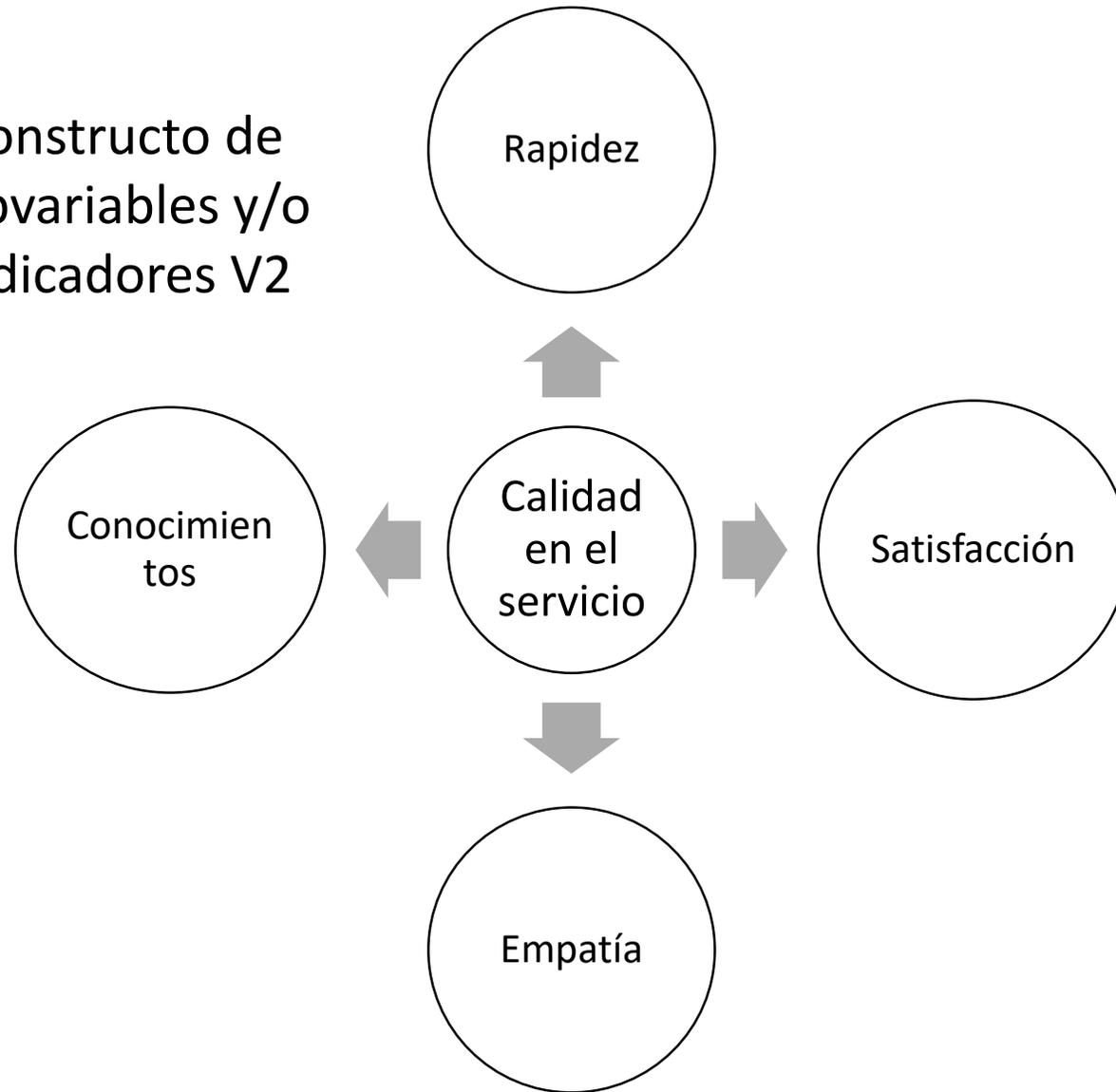


Construccto de subvariables y/o indicadores V1





Constructo de subvariables y/o indicadores V2





Descripción del método a desarrollar



En base a la idea de investigación y en concreto a la coherencia metodológica se tomó la decisión de utilizar un método con enfoque mixto y alcance descriptivo - correlacional, que permita identificar las causas del estrés y si afecta la percepción de los usuarios del servicio. Y para la cuantificación de los resultados se prevé la utilización del diseño de análisis de encuestas en investigación social y de mercado (DYANE versión 4.0)





Instrumentación V1



En base a los indicadores se las variables de investigación, se prevé desarrollar el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo con relación al estrés laboral, aplicar los ítems o desarrollar otros que coadyuven a dar respuesta a las interrogantes. Los estresores laborales que se agrupan en las áreas para esta investigación son:

- Mejora de las condiciones ambientales de trabajo
 - Factores intrínsecos del puesto
 - Clima organizacional
 - Estructura organizacional

Ejemplo de los ítems



(Clima organizacional)

La gente no comprende la misión y metas de la organización.

La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

La organización carece de dirección y objetivo.

(Estructura organizacional)

La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Con una técnica de Likert



Instrumentación V2



Se prevé utilizar parte del modelo SERVQUAL cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio en cinco dimensiones, sin embargo, para esta investigación se adecuará con el propósito de coadyuvar con la misma.

Resultados esperados



Arroje la verificación de la hipótesis.

Encontrar elementos para definir el estrés laboral dentro de la unidad de análisis.

Sugerir a la organización planes estratégicos de intervención.*

Alatorre, K. (18 de diciembre de 2015). *Universidad de Guadalajara*. Recuperado el 26 de Marzo de 2016, de www.udg.mx: <http://www.udg.mx/es/noticia/advierten-personal-de-salud-la-importancia-de-prevenir-estres-laboral>

Alemán, D. L. (2005). Tesis de maestría inédita. *Percepción de los usuarios en la calidad de la atención otorgada en el servicio de medicina familiar en una unidad médico-hospitalaria con medicina familiar del área rural*. Monterrey, Nuevo León, México. Recuperado el 11 de Abril de 2016, de <http://132.248.9.195/pd2007/0620130/Index.html>

Asociación Nacional de Hospitales Privados. (2016). *Asociación Nacional de Hospitales Privados*. Recuperado el 22 de marzo de 2016, de <http://www.anhp.org.mx/>

Benavides, P. J. (2004). *Administración* (Primera ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill. Recuperado el 2016

Benítez, S. J. (Junio de 2014). Tesis de doctorado inédita. *Procesos Básicos de Calidad y el Impacto Psico-Funcional en el Trabajador del Ramo Automotriz en Sinaloa*. Culiacán, Sinaloa, México.

Cantú, D. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). Distrito Federal, México: MacGraw- Hill. Recuperado el 14 de Abril de 2016

Coulter, R. (2010). *Administración* (Décima ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México, México: Pearson. Recuperado el 2016

Cramptom, S. M., Hodge, J. W., Mishra, J. M., & Price, S. (1995). Stress and stress management. *SAM Advanced Management Journal*(60.3), 10. Obtenido de http://go.galegroup.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=AdvancedSearchForm¤tPosition=5&docId=GALE%7CA17781955&docType=Article&sort=RELEVANCE&contentSegment=&prodId=GPS&contentSet=GALE%7CA17

Crosby, P. B. (2005). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad* (décima sexta ed.). Distrito Federal, México: Continental. Recuperado el 6 de Abril de 2016

Da Silva, R. O. (2002). *Teorías de la administración*. Distrito Federal, México: Thompson.

Diccionario de la Lengua Española. (19 de Marzo de 2016). Recuperado el 19 de Marzo de 2016, de Diccionario de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Diccionario de la real academia de la lengua española. (22 de marzo de 2016). *Real Academia Española*. Recuperado el 24 de marzo de 2016.

Fajardo, O. G. (2010). Tiempos y destiempos de los hospitales mexicanos hacia 1910. Recuperado el 2016, de http://conricyt3.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link/0/eLvHCXMwfV1bS8MwFD44wQv64BV1CsX3ttmS9IJPIh17EcpW0LeS2-bAVmk72f69OV1I4MOeQk4ggQP5cm75DgAdesT9hwnKKBHLMOb2nuuhCoRhneslBVFxwNrI9iSl44xN38J0W6pj0da-Cd6iqGtv_iW9YtWJ_Mr85Dh-65k_r0Ru9ew_R7H1EvWsB72IYHIXM

Fernández, A. J. (1991). *El proceso administrativo* (Segunda ed.). Distrito Federal, México: Diana. Recuperado el Junio de 2016

Gabel Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A., & Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. Recuperado el 2016, de http://conricyt3.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link/0/eLvHCXMwfV1LSwMxEB6sIBU8-EStQvDsPvLYlzcplT14KFrwZsluslpot9LdHuq_8ejv6B9zZreieOg1GUKSITP5hnxfAKRwfedfTPBNHuchgiGVBkbl0LdWJxxXYQludS1j8DiUg5F6eo6Gv2xphEquULGbuFJ5b5gpptqjmjlenCgUfCD6K7RBeE3MullGJM-Fh

Ginebra, J., & Arana, d. I. (1999). *Dirección por servicio: La única reingeniería, la otra calidad* (Primera ed.). Distrito Federal, México: MacGraw-Hill. Recuperado el 28 de Junio de 2016

Goldstein, E. B. (1999). *Sensación y Percepción* (Quinta ed.). (D. J. Javier, Trad.) Distrito Federal, México: International Thomson Editores. Recuperado el 11 de Abril de 2016.

González, G. N. (2012). *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidiana*. Universidad Nacional Autónoma Nacional de México. UNAM Clase Library Catalog. Recuperado el 11 de Abril de 2016

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Thomson.

Hernández y Rodríguez, S., & Palafox, D. A. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (Tercera edición ed.). Distrito Federal, México: MacGraw-Hill. Recuperado el Mayo de 2016.

Hernández, J. J., & Morales, M. J. (Noviembre de 2016). Diagnóstico del clima organizacional en una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Culiacán Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 11(2), 28-41. Obtenido de www.daena-journal.org

Hernández, P. M., Díaz, R. A., & Nava, A. S. (2012). Situaciones estresantes percibidas por enfermeras: Una descripción contingencial. *Tesis Psicológica*, 63-73. Recuperado el 11 de Abril de 2016

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. MacGraw-Hill.

Hill, C. W. (2009). *administración estratégica*. Ciudad de México: Mac Grow-Hill.

Hodge, B. J., Anthony, W. P., & Gales, L. (2001). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico* (Quinta ed.).

Horovits, J. (2006). *Los secretos del servicio al cliente*. Madrid, España: Pearson educación.

Hospital Civil de Culiacán. (2016). *Hospital Civil de Culiacán*. Recuperado el 22 de marzo de 2016, de http://hospitalcivildeculiacan.org/?page_id=43

INEGI. (2010). Información por entidad federativa, Sinaloa. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=25>

INEGI. (2014). *Estadística de Establecimientos Particulares de Salud*. México. Recuperado el 24 de marzo de 2016, de <http://www3.inegi.org.mx//sistemas/tabuladosbasicos/tabtema.aspx?s=est&c=28915>

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). MacGraw-Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una Perspectiva Global* (onceava ed.). (E. González, Trad.) Distrito Federal, México: Mc Graw-Hill.

Lara, M. E. (2013). *Fundamentos de investigación: Un enfoque por competencias* (Segunda ed.). México: Alfaomega.

León, R. S. (2011). Calidad en los servicios de salud. *Salud en Tabasco*(1-2), 5-6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182001>

Leyzeaga, V. M., Azuaje, N. J., & Mejías, A. A. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudios de caso en una institución privada. *Industrial data*, 17(1), 16-23. Recuperado el Junio de 2016, de <http://uaeh.redalyc.org/articulo.oa?id=81640855003>

Loyo Varela, M., & Díaz Chazaro, H. (2009). Hospitales en México. Recuperado el 2016, de http://conricyt3.summon.serialssolutions.com/2.0.0/link/0/eLvHCXMwfV3BSgMxEB1aQRQ8KFbUKi zet5s2k2T3LFt6sLDUgseSZCNUcJHtLugn9Tv8MSexW8RDIbchuSR5M_PyMgPAJyMW_8ME66zOjMoE 3fNyYqV2KISxRjObSQzM9qLgsyU-v6iiB13TTi-ytOuaRvtGOLumgNLVIWd3m-SjfE2UYjIJBL8KKi7MVCwYjsjWh.

Lucassen, P. J., Pruessner, J., Sousa, N., Almeida, O. F., & Van, D. A. (Enero de 2014). Neuropathology of stress. *Acta Neuropathologica*(127.1), 109. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s00401-013-1223-5>

Martínez, S. J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Pearson Educación.

Milina, G. L., & Rivera, B. M. (2012). Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el hospital general de Cárdenas, Tabasco, 2011. *Salud en Tabasco*, 18(2), 56-63. Recuperado el Junio de 2016, de [http://conricyt1.summon.serialssolutions.com/search?ho=t&fvf=IsFullText,true,f&q=\(percepcion%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20hospitalario\)#!/search?ho=t&fvf=IsFullText,true,f&l=es-ES&q=\(percepcion%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20hosp](http://conricyt1.summon.serialssolutions.com/search?ho=t&fvf=IsFullText,true,f&q=(percepcion%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20hospitalario)#!/search?ho=t&fvf=IsFullText,true,f&l=es-ES&q=(percepcion%20de%20la%20calidad%20en%20el%20servicio%20hosp)

Reyes, P. A. (2010). *Administración Moderna*. Limusa.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). México: Pearson.

Rodarte, M. (30 de Marzo de 2015). Servicio Orientado al Cliente. *El Economista*. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://eleconomista.com.mx/foro-economico/2015/03/30servicio-orientado-cliente>

Roldán, J. P. (2014). El reto de la administración en salud. *Revista CES Pública*, 1+. Recuperado el 22 de marzo de 2016, de <http://go.galegroup.com.etechnicconricyt.idm.oclc.org/ps/i.do?id=GALE%7CA416302823&v=2.1&u=pu&it=r&p=IFME&sw=w&asid=a935c3f4e800a87ab4ba04cf7e3a64df>

Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de ciencias sociales*, XI(1), 167-177. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011111>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIE is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)