



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

ESTABILIDAD LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL
QUE LABORA EN LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO
DE SALUD. LIMA. 2016.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Bach. VICTOR HUBERT SANDOVAL BOLAÑOS

ASESOR

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

JURADO EXAMINADOR

Dra. Grisi Bernardo Santiago
Presidente

Dr. Tam Wong Fernando Luis
Secretario

Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado especialmente a mi madre y hermanos, quienes a pesar de las adversidades me han sabido apoyar, orientar y animar en el desarrollo de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

RESUMEN

El presente trabajo de tesis titulado “Estabilidad Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017” es una investigación cuyo objetivo es determinar cómo influye la estabilidad laboral en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la entidad anteriormente mencionada.

Proponemos como hipótesis que la estabilidad laboral si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud, ya que un personal sin la tranquilidad laboral no se identifica plenamente con la entidad y no se siente comprometido con los objetivos trazados, por ende no siempre se brinda el servicio esperado.

El tipo de investigación es explicativa porque describe la relación que existe entre la variable independiente “Estabilidad laboral” y su influencia en la variable dependiente “Calidad de servicio”. El método de investigación es cuantitativo porque aporta la conexión fundamental entre la observación empírica y la expresión matemática. El diseño de la investigación es no experimental transversal, porque se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En el presente trabajo de investigación se ha trabajado con la muestra de la población que asciende a 169 trabajadores que prestan servicio en la sede central del Ministerio de Salud, los mismos que han sido elegidos aleatoriamente. El instrumento utilizado para la recolección de datos ha sido el cuestionario, conformado por un total de 30 preguntas, 15 preguntas para la variable independiente y 15 preguntas para la variable dependiente, las cuales han sido medidas en la escala de Likert.

Basados en la metodología científica para el desarrollo de la presente investigación se ha obtenido como resultado que se aprueba la tesis, concluyendo que la estabilidad laboral si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud.

Palabras claves: Estabilidad laboral, estabilidad de entrada, estabilidad absoluta, estabilidad relativa, calidad de servicio, competencia, capacidad de respuesta y responsabilidad.

ABSTRACT

The present thesis work entitled "Labor Stability and its influence on the Quality of Service provided by staff working at the headquarters of the Ministry of Health. Lima. Peru. 2017 "is an investigation whose objective is to determine how labor stability affects the quality of service provided by the personnel working in the aforementioned entity.

We propose as hypothesis that labor stability affects the quality of service provided by personnel working at the headquarters of the Ministry of Health, as a staff without the peace of mind is not identified with the entity and does not feel committed to the objectives set, so the expected service is not always provided.

The type of research is explanatory because it describes the relationship between the independent variable "Labor stability" and its influence on the dependent variable "Quality of service". The research method is quantitative because it brings the fundamental connection between empirical observation and mathematical expression. The research design is non-experimental transversal, because it is done without the deliberate manipulation of the variables and that only the phenomena will be observed in their natural environment and then.

In the present work of investigation has been worked with the sample of the population that ascends to 169 workers that serve in the central headquarters of the Ministry of Health, the same that have been chosen at random. The instrument used for data collection was the questionnaire, consisting of a total of 30 questions, 15 questions for the independent variable and 15 questions for the dependent variable, which have been measured on the Likert scale.

Based on the scientific methodology for the development of the present investigation, the thesis has been obtained, concluding that the labor stability and influences the quality of service provided by the personnel working at the headquarters of the Ministry of Health.

Key words: Labor stability, entry stability, absolute stability, relative stability, quality of service, competence, responsiveness and responsibility.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen en español	vi
Abstract	viii
Índice de contenidos	x
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	03
1.2.1 Problemas Específicos	03
1.3 Justificación	04
1.4 Objetivos	06
1.4.1 Objetivo General	06
1.4.2 Objetivos Específicos	06
II. MARCO TEÓRICO	08
2.1 Antecedentes	08
2.1.1 Antecedentes nacionales	08
2.1.2 Antecedentes internacionales	15
2.2 Bases teóricas de estabilidad laboral	19
2.2.1 Definiciones de estabilidad laboral	19
2.2.2 Definiciones de las dimensiones de estabilidad laboral	21
2.2.3 Fundamentos jurídicos de la estabilidad laboral	25
2.2.4 La estabilidad laboral en la legislación peruana	28

2.3 Bases teóricas de la calidad de servicio	29
2.3.1 Definición de calidad de servicio	29
2.3.2 Importancia de la calidad	33
2.3.3 Calidad y receptividad	34
2.3.4 Principios de la gestión de calidad	34
2.3.5 Características de la calidad de servicio	36
2.3.6 Calidad en el servicio	37
2.3.7 Calidad de servicio en la gestión pública	38
2.4 Definición de términos básicos	39
III. MARCO METODOLÓGICO	41
3.1 Hipótesis de la investigación	41
3.1.1 Hipótesis general	41
3.1.2 Hipótesis específicas	41
3.2 Variables del estudio	41
3.2.1 Definición conceptual de estabilidad laboral	41
3.2.1 Definición conceptual de calidad de servicio	42
3.2.2 Definición operacional	42
3.3 Tipo de estudio	44
3.4 Nivel de investigación	44
3.5 Diseño de la investigación	45
3.6 Población y muestra	45
3.6.1 Población	45
3.6.2 Muestra del estudio	46
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7.1 Técnica de recolección de datos	47
3.7.2 Instrumento de recolección de datos	47
3.7.2.1 Confiabilidad del instrumento	48
3.7.2.2 Validez del instrumento	48
3.8 Método de análisis de datos	48
3.9 Método de investigación	49

3.10 Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS	51
4.1 Resultados (Solución temática y estadística)	51
4.1.1 Solución estadística	51
4.2 Prueba de Hipótesis	58
4.2.1 La contrastación de la Hipótesis Principal	58
4.2.2 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 1	60
4.2.3 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 2	62
4.2.4 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 3	63
V. DISCUSIÓN	66
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables	77
Anexo 3: Instrumento	78
Anexo 4: Validación de instrumento	81
Anexo 5: Matriz de datos	87

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Definición operacional</i>	43
Tabla 2	<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	47
Tabla 3	<i>Validación de expertos</i>	47
Tabla 4	<i>Estabilidad laboral</i>	50
Tabla 5	<i>Estabilidad de entrada</i>	51
Tabla 6	<i>Estabilidad absoluta</i>	52
Tabla 7	<i>Estabilidad relativa</i>	53
Tabla 8	<i>Capacidad de respuesta</i>	54
Tabla 9	<i>Competencia</i>	55
Tabla 10	<i>Responsabilidad</i>	56
Tabla 11	<i>Matriz de influencia entre la V. I. y la V. D.</i>	58
Tabla 12	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	59
Tabla 13	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	61
Tabla 14	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	62
Tabla 15	<i>KMO y prueba de Bartlett</i>	64
Tabla 16	<i>Matriz de consistencia</i>	73

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	Estabilidad laboral	50
<i>Figura 2</i>	Estabilidad de entrada	51
<i>Figura 3</i>	Estabilidad absoluta	52
<i>Figura 4</i>	Estabilidad relativa	53
<i>Figura 5</i>	Capacidad de respuesta	54
<i>Figura 6</i>	Competencia	55
<i>Figura 7</i>	Responsabilidad	56
<i>Figura 8</i>	Contrastación de la hipótesis principal	60
<i>Figura 9</i>	Contrastación de la hipótesis secundaria 1	61
<i>Figura 10</i>	Contrastación de la hipótesis secundaria 2	63
<i>Figura 11</i>	Contrastación de la hipótesis secundaria 3	64

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, se analiza uno de los temas más significativos e importantes en la vida de todo ser humano, el derecho al trabajo. De acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Política del Perú de 1979, todos tenemos el deber y el derecho de trabajar libre y dignamente, por lo que el trabajo, en sus diversas modalidades, es objeto de atención prioritaria del Estado.

En los últimos años, se ha visto como este derecho tan fundamental ha originado una serie de leyes y modalidades contractuales en nuestro país que han sido aceptadas e interpretadas de diferentes maneras. El sector público, el cual es administrado por el Estado, es el más crítico en este aspecto; sólo basta con ver en los diferentes medios de comunicación las constantes manifestaciones y protestas que realizan los trabajadores para darnos cuenta de la inestabilidad laboral en la que se vive.

La inestabilidad laboral en el sector público, adherida a un constante despido y cambio de personal, obstaculizan el desarrollo de las entidades del estado; producto de ello tenemos instituciones públicas que no brindan un servicio de calidad.

Las leyes actuales que rigen este campo, aún no son suficientes para resolver esta problemática, por lo que urge ponerle la atención debida a este aspecto, ya que el trabajo es la base del bienestar social y un medio de realización de toda persona.

El objeto del presente trabajo de investigación es demostrar que la estabilidad laboral influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud; para ello hemos trabajado el contenido en el que se sustenta el presente trabajo, el mismo que está dividido en siete capítulos.

El motivo que genera la presente investigación está desarrollado en el primer capítulo, el cual lo conforma el Problema de Investigación. El contenido de nuestras variables de estudio, sus antecedentes, definiciones y dimensiones está desarrollado en el segundo capítulo el cual comprende el Marco Teórico. El tipo de investigación, el método, el diseño, la población y muestra, así como la técnica y los instrumentos utilizados para la recolección de datos del presente trabajo está contenido en el tercer capítulo, conformado por el Marco Metodológico. En el cuarto capítulo se muestran los resultados, la solución estadística y la contrastación de la hipótesis como producto del análisis cuantitativo ejecutado.

En el quinto capítulo se presenta, expone, explica y discute los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados en el segundo capítulo. Las conclusiones, como producto del trabajo realizado, están contenidas en el sexto capítulo. Asimismo, nuestro aporte y recomendaciones como resultado de la investigación realizada está desarrollada en el séptimo capítulo.

Finalmente; todos los libros, tesis, revistas y artículos que han servido de fuente para el desarrollo del presente trabajo se encuentran mencionados en las referencias bibliográficas. Así como también los anexos, que han sido nuestra base y guía a lo largo de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El desarrollo y avance tecnológico es la muestra de la evolución en la que vivimos estos últimos años, basta tener un Smartphone para darse cuenta de los pasos agigantados que ha dado la ciencia en el mundo tecnológico. Estos avances tecnológicos también han traído consigo nuevos retos y oportunidades de calidad en las diferentes empresas. Tal es así, que las organizaciones se encuentran en la necesidad constante de mejorar la calidad del servicio que brindan.

Para tener un país desarrollado necesariamente se debe dar la importancia a la salud de las personas que lo habitan, tal es así que países como Francia que cuenta con el mejor sistema de atención médica en el mundo, Uruguay que cuenta con sistema de salud pública para personas que no pueden pagar un tratamiento médico privado, Malasia que cuenta con una gran experiencia médica, una de las más baratas y mejores del mundo, Costa Rica que presta uno de los mejores cuidados sanitarios en América Latina y que sus sistemas de salud públicos y privados constantemente mejoran sus hospitales adquiriendo nuevos equipos y capacitando a su personal. Estos países que han valorado y dado la importancia a la salud de las personas muestran un claro desarrollo a nivel internacional y mundial, siendo un claro ejemplo para quienes aún nos encontramos en ese proceso.

El Perú aún se encuentra en este proceso de implementación en sus sistemas de salud y que uno de sus grandes problemas es tener un país fragmentado en salud, lo que no le permite tener la capacidad sistemática para que un paciente pueda recibir un buen tratamiento de salud en cualquier parte del país. Estas dificultades se incrementan con la inestabilidad laboral, al tener varias modalidades de contrato vigentes en nuestro país, el cambio de personal se realiza de manera constante, lo cual muchas veces significa un estancamiento para una calidad en el servicio ofertado.

El Ministerio de Salud, representa uno de los campos más significativos e importantes en nuestro país, ya que no se puede hablar de un país próspero y en desarrollo si sus habitantes no tienen una buena salud. Las carencias y los continuos cambios de personal incrementan el retroceso en la calidad de servicio que se brinda en la Sede del Ministerio de Salud, paralizando los programas de intervención nacional y sus debidos procesos, los cuales fueron debidamente planificados; estos problemas se ven claramente reflejados en la deficiente atención que brinda el sector salud a nivel nacional.

La administración pública en nuestro país carece de eficiencia, los procedimientos y diversos trámites son engorrosos y dificultan un buen desempeño en este sector. El estado debe fortalecerse con mejores talentos, quienes se desenvuelvan y progresen en la carrera pública en base a una meritocracia efectiva.

Una administración sencilla de ejecutar y supervisar permitirá al país explotar su potencial, mejorando sus niveles de productividad y acortando las enormes brechas que nos separan de países desarrollados que han conseguido un estado eficiente.

Mejorar significativamente la capacidad en la gestión pública nos hará capaces de superar el importante déficit de ejecución del presupuesto público. Muchos de los problemas encontrados en diferentes zonas y regiones de nuestro país se dan por la falta de capacidad de gasto, y es por la ineficiencia de las personas en el cargo o el recurso humano inadecuado, que son incapaces de la ejecutar un presupuesto asignado; por lo que no pueden solucionar temas tan importantes como la falta de educación, falta de agua, salud, electricidad, infraestructura, entre otras problemáticas que a diario acechan a las poblaciones más vulnerables en nuestro país.

La administración pública se encuentra en un proceso de transición, buscando las mejoras continuas para de satisfacer la necesidad de sus usuarios, si bien existe

el ímpetu y las ganas por querer brindar una mejor calidad en el servicio, esta es aún muy deficiente comparado con las organizaciones privadas, las cuales son cada vez más competitivas y eficientes.

Los cambios políticos, el poco presupuesto asignado al sector y los constantes problemas de corrupción que acechan al sector público impiden y frenan drásticamente los procesos encaminados a brindar un servicio de calidad.

Estas situaciones ponen en pausa a este sector obstaculizando el desarrollo de las tareas, metas y objetivos propuestos en aras de promover la salud y garantizar la atención integral de salud de todos los peruanos.

Motivado por la detección de la inestabilidad laboral, demora en la atención de diferentes procesos, la falta de personal y la mala organización que influyen en el desenvolvimiento óptimo de la entidad generando controversia, preocupación e incertidumbre entre el personal mismo, se plantea el presente estudio sobre la relación de estabilidad laboral y su influencia en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la estabilidad laboral en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016?

1.2.1 Los problemas específicos

¿Cómo influye la estabilidad de entrada en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016?

¿Cómo influye la estabilidad absoluta en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016?

¿Cómo influye la estabilidad relativa en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016?

1.3 Justificación

En los últimos años en la administración pública se ha notado un incremento en la insatisfacción de los usuarios por los diferentes servicios que se ofrecen en la entidades del sector público, la excesiva demanda de los usuarios por el servicio y la exigencia de un servicio de calidad han sido motivos más que suficientes para que el gobierno tome cartas en el asunto y promueva en las entidades del estado una mejora en el servicio al usuario. Debido a muchos factores como el económico, social, cultural, entre otros, hacen que esta implementación sea muy limitada; es por ello que podemos encontrarnos con una experiencia desagradable al utilizar un servicio público.

El sector salud es una de las entidades del estado que convive día a día con esta problemática, la alta demanda del servicio, los escasos y limitados recursos con los que esta cuenta complican aún más su buen accionar.

La administración de un proceso ágil, adecuado y eficiente es la gran preocupación para los funcionarios quienes asumen un determinado cargo, teniendo en sus manos la posibilidad por mejorar el servicio en todas sus áreas, es decir una atención de calidad desde el ingreso hasta la salida de la entidad.

Visto la problemática en la que vivimos día a día, es necesario hacer una reflexión de lo que estamos haciendo como usuarios y ciudadanos para conseguir un buen servicio de atención, el mismo que esté acorde con las atenciones de un mundo tecnológico y civilizado.

El Ministerio de Salud es uno de ellos, qué a pesar del esfuerzo esmerado de sus colaboradores, en el intento de luchar día a día contra las distintas dificultades que se le presentan, aún convive con muchas deficiencias y debilidades en sus

diferentes áreas, debido a la falta de recursos económicos, recursos humanos y decisiones gerenciales que los mantienen en esta problemática.

Al tener la necesidad de integrarse a un medio competitivo y eficaz, los trabajadores cumplen un rol muy importante dentro de la institución; sin embargo, es la parte más vulnerable a los cambios y decisiones políticas. Al existir diferentes regímenes laborales en el país complican aún más esta situación, el mayor porcentaje de la fuerza laboral en el sector público en el país es representada por los contratados, que en muchas ocasiones están condicionados y sujetos a una serie de desventajas, entre ellas al despido arbitrario o la culminación de sus contratos.

Al no contar con una estabilidad laboral, no solo se condiciona el buen desempeño del trabajador; si no además, al no ser una entidad que brinde un servicio eficiente, nos perjudicamos todos los peruanos; por lo cual el presente estudio permitirá identificar los diferentes problemas y preocupaciones que atraviesa el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud y la calidad del servicio que brindan.

La presente investigación tiene la intención de analizar los diferentes aspectos relacionados a la estabilidad laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud, con el propósito de brindar un aporte que permita identificar los puntos vulnerables y negativos que originan una prestación de servicios inadecuada; por consiguiente, una entidad sumergida en el continuo retroceso en el cumplimiento de sus funciones y un país insatisfecho por el servicio ofertado.

Justificación teórica:

La importancia teórica de la presente investigación radica en determinar la relación que existe entre la estabilidad laboral y la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud, el cual nos permitirá conocer y mejorar el estado de los conocimientos acerca de la temática

abordada. Así mismo nos permitirá valorar los aportes del presente trabajo el cual se apoya en las bases teóricas y metodológicas de la investigación administrativa y demuestra la importancia de la estabilidad laboral para una calidad en el servicio brindado.

Justificación práctica:

El presente trabajo de investigación busca tomar conciencia respecto a la importancia de la estabilidad laboral y su influencia en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud, el mismo que es relevante para la sociedad y el sector salud, pues analiza la problemática que atraviesan muchas entidades del sector público en estos últimos años y nos brinda una nueva óptica de ver los problemas encontrados con la finalidad de poder mejorarlos y brindar un servicio de mayor calidad en nuestro país.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo influye la estabilidad laboral en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

Establecer cómo influye la estabilidad de entrada en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

Establecer cómo influye la estabilidad absoluta en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

Establecer cómo influye la estabilidad relativa en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Concha (2014) en su tesis “Análisis de la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza según el tribunal constitucional” presentada para optar el grado de magíster en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú llega a las siguientes conclusiones:

La estabilidad laboral es un derecho por el cual se busca la conservación del contrato de trabajo ante las vicisitudes que se presentan en la relación laboral siendo una manifestación del principio de continuidad, el cual junto con el derecho al trabajo en sus dos manifestaciones, la de acceder a un puesto de trabajo y la de conservar este empleo, son los fundamentos jurídicos de la estabilidad laboral, y es principalmente en esta segunda manifestación que se cimienta la estabilidad laboral, ya que el trabajador no puede ser despedido sino por causa justa.

El tipo de estabilidad que se encuentra regulado en el Perú es el de la estabilidad laboral relativa impropia, en este sistema la protección contra el despido arbitrario del trabajador es la indemnización, Teniendo su excepción en el despido nulo (estabilidad laboral absoluta). Sin embargo, los recientes pronunciamientos del Tribunal Constitucional han ampliado los supuestos de reposición, y por ende los casos de estabilidad laboral absoluta.

Según la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, el despido como forma de extinción de la relación laboral por voluntad unilateral del empleador debe tener una naturaleza causal y para tener una causa justa debe de estar relacionado con la conducta o capacidad del trabajador. La Constitución Política regula la “adecuada protección contra el despido arbitrario” dejando abierta a la voluntad del legislador, la forma de establecer cuál es el grado de protección que ha de otorgar al trabajador que sea objeto de un despido arbitrario, teniendo en

cuenta que esta protección debe ser “adecuada”, la misma que puede ser la reposición o la indemnización, dependiendo del tipo de despido.

Es importante diferenciar a los trabajadores de dirección de los trabajadores de confianza, pues si bien ambos ocupan un status especial en la empresa, un trabajador de dirección posee la condición de trabajador de confianza, pero no todo trabajador de confianza es a su vez personal de dirección, teniendo el cargo de este último una categoría mayor, debiendo estar premunido de ciertas facultades que le permitan ejercer la representación del empleador, así como administrar y ejercer la toma de decisiones de lo cual dependen los resultados de la actividad de la empresa; por su parte los trabajadores de confianza que laboran en contacto directo con el empleador o personal de dirección, sirven de apoyo o son asistentes y en el desempeño de sus labores tienen acceso a información confidencial y reservada de la empresa, y aquellos cuyas opiniones o informes son presentados al personal de dirección, para la toma de decisiones, son los trabajadores que debido a su nivel profesional, tienen funciones especializadas.

Los Trabajadores de Confianza ocupan un lugar especial en la empresa en medida de la responsabilidad en ellos delegada por el empleador teniendo en cuenta el elemento “confianza”. Siendo este un elemento esencial de esta clase de trabajadores, debido a que el empleador deposita en el trabajador un grado de confianza suficiente para hacerlo partícipe de las decisiones y secretos empresariales, lo cual no sucede con el trabajador común.

El procedimiento de designación de los Trabajadores de Confianza comprende la calificación de los puestos de dirección o de confianza, siendo esta una formalidad que debe observar el empleador. Sin embargo, su inobservancia no enerva dicha condición, si de la prueba actuada ésta se acredita.

De acuerdo a la legislación laboral peruana dentro de los Derechos de los Trabajadores de Confianza se debe mencionar que con la entrada en vigencia del D.S. Nº 004-2006-TR no podrán existir Trabajadores de Confianza a quienes no

se le controle el tiempo de trabajo, por lo que el empleador deberá abonarles las horas extras que realicen. Y la indemnización vacacional por el no goce oportuno del descanso vacacional no alcanza a los gerentes o representantes de la empresa que hayan decidido no hacer uso del descanso vacacional, es decir aquellos que posean la capacidad de decidir la oportunidad de su descanso. Asimismo, el periodo de prueba para Trabajadores de Confianza puede ser ampliado por el empleador hasta por un periodo de seis (6) meses, debiendo constar por escrito en el contrato de trabajo celebrado. También el trabajador de confianza despedido por “el retiro de la confianza”, sólo tiene derecho al pago de la indemnización por despido arbitrario regulada por el artículo 38° de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, pues el retiro de la confianza no es considerada una causa justa de despido por nuestro ordenamiento laboral.

Algunas limitaciones de los Derechos de los Trabajadores de Confianza son que éstos no pueden integrar un sindicato salvo que el estatuto del sindicato lo admita expresamente. Ya que normalmente los Trabajadores de Confianza participan en una negociación colectiva en representación de los empleadores, Además no tienen derecho a que se les apliquen los convenios colectivos, ni pueden convocar a una huelga.

El artículo 27° de la Constitución Política otorga al trabajador adecuada protección contra el despido arbitrario; con esto, el legislador constitucional deja en manos de la ley sustantiva regulatoria de la relación del trabajo (Ley de Productividad y Competitividad Laboral), la protección en caso de que el trabajador, incluido el trabajador de confianza, sea despedido arbitrariamente. La Protección Constitucional «Adecuada» frente al Despido Arbitrario cuando el Trabajador es de Confianza se denota en las sentencias analizadas del Tribunal Constitucional.

Al no existir en la legislación laboral norma expresa que señale un trato diferenciado para el trabajador de confianza que es despedido arbitraria o inconstitucionalmente, los criterios jurisprudenciales del Tribunal Constitucional resultan relevantes, el mismo que en relación a la estabilidad laboral de trabajadores comunes, señala que la protección regulada en el artículo 34° de la

Ley de Productividad y Competitividad Laboral es incompatible con la Constitución Política, debido a que la primera señala que frente al despido arbitrario la única reparación es la indemnización, permitiendo así despidos incausados o arbitrarios, vaciando el contenido del derecho constitucional al trabajo, señalando además que la protección ante el despido no puede ser sino retrotraer el estado de las cosas al momento de cometido el acto viciado de inconstitucionalidad por eso la restitución es una consecuencia consustancial a un acto nulo.

El proceso de amparo es una vía procesal válida para el tratamiento de temas laborales cuando esté de por medio la violación de un derecho constitucional laboral en el marco de un despido y no exista una vía ordinaria adecuada e igualmente satisfactoria. La estabilidad laboral es uno de los derechos más invocados a través de la acción de amparo ante el Tribunal de Constitucional, siendo el criterio de este órgano la reposición del trabajador, permitiendo la interposición de una gran cantidad de acciones de amparo por parte de trabajadores incluyendo a los de dirección y de confianza.

El criterio del Tribunal Constitucional en las primeras sentencias emitidas en relación a la estabilidad de los Trabajadores de Confianza, es que el trabajador de confianza despedido sin expresión de causa o por el retiro de la confianza no le corresponde la reposición, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de accionar en la vía correspondiente, lo que significa que nada impide al trabajador de confianza que reclame su derecho a una indemnización por despido arbitrario como cualquier otro trabajador. Asimismo, el Tribunal señala que el Trabajador de Confianza que fue despedido por pérdida de la confianza, puede ser repuesto en el cargo, solamente si fue promovido de un cargo de no confianza (común).

El Tratamiento de los Trabajadores de Confianza en la legislación de Argentina, Brasil, España, México, Italia y Francia pone de manifiesto que el concepto de trabajador de confianza juega en un campo de dudas al que difícilmente arriba la ley con energía sin que la jurisprudencia lo supere ni la doctrina lo apoye.

La pérdida de confianza presupone una afectación al normal desempeño de la empresa y en ciertas circunstancias hasta puede significar un grave peligro para la misma. Teniendo en cuenta que el elemento que genera esta situación es la confianza, por lo que, así como este elemento da lugar en muchos casos al inicio de la relación laboral, pues también el retiro de la misma debe servir para dar por concluido el contrato de trabajo en el caso de Trabajadores de Confianza.

La imposibilidad de reponer a un Trabajador de Confianza como reparación ante un despido por “pérdida de la confianza” del empleador, encuentra sustento en que al desaparecer el elemento esencial, como es la “confianza”, para la configuración de la relación laboral, resulta irrazonable que se pretenda exigir al empleador readmitir a dicho trabajador, pues siendo la relación laboral tan personalísima y el grado de confianza tan intenso, hace imposible recurrir a la reposición como mecanismo reparador del despido por pérdida de la confianza.

La falta de regulación en cuanto a la extinción de la relación laboral de los trabajadores de confianza por pérdida de la confianza, hace necesario plantear una propuesta normativa de solución redactada de la siguiente manera: “La pérdida de la confianza no constituye una causa justa de despido, sin embargo, conlleva a la extinción de la relación laboral de los Trabajadores de Confianza, siempre que estos hayan accedido a estos puestos desde el inicio de la relación laboral, teniendo derecho a una indemnización por despido arbitrario, mas no a su reposición, salvo que el Trabajador de Confianza despedido haya sido promovido a dicho puesto habiendo ocupando antes un puesto común”.

Suárez (2015) en su tesis “El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012” presentada para optar el grado académico de magíster en Administración con mención en Mercadotecnia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú llega a las siguientes conclusiones:

Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 – 2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Con respecto a la seguridad, se prueba su incidencia en el material del CIUNAC a través de una asociación positiva de 0,944 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa (0,976) gracias a la correlación de Pearson y una regresión lineal de residuos mínimos. Se establece que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942) y la obtención de una regresión lineal de residuos mínimos.

Alva & Juárez (2014) en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014” presentada para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú llega a las siguientes conclusiones:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Así mismo, existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Pérez (2014) en su tesis “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” para optar el título de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú llega a las siguientes conclusiones:

Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no

ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial.

El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención personalizada al cliente, a una excelente atención al público esto repercute en los ingresos de la empresa y esta pueda lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta.

La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente.

Otro factor que involucra la calidad del servicio al cliente son los insumos los cuales la empresa debe procurar mantener controlados desde su compra hasta su utilización para evitar problemas en la preparación de los platos de comida.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Quiloango (2014) en su tesis “La estabilidad laboral en el Ecuador, situación actual del trabajador en base a nuestra Constitución de la República y el Código del Trabajo vigente” para la obtención del título de Abogado de la Universidad Central del Ecuador llega a las siguientes conclusiones:

Para finalizar con la presente investigación, y luego de revisar las principales leyes relacionadas con el derecho laboral y en concreto con lo que tiene que ver

en relación a la estabilidad laboral en nuestro país, podemos darnos cuenta que el derecho al trabajo se ha plasmado en las legislaciones del mundo como resultado de las innumerables manifestaciones sociales, resultado de ello nuestra Constitución de la República del Ecuador determina que el trabajo es un derecho y un deber social, fuente de realización personal y base de la economía familiar; es decir, mediante el trabajo se procura obtener los recursos económicos que permitan cubrir las imperantes necesidades del trabajador y de todos quienes dependen de él.

No cabe duda que cuando hablamos de estabilidad laboral, el contrato de trabajo, traducido como el convenio bilateral y la ejecución inmediata del trabajo, es fuente de donde nacen una serie de obligaciones recíprocas para trabajadores y empleadores; es decir, si el trabajador realiza sus funciones ininterrumpidamente a través del tiempo y el empleador le brinda su confianza, le paga su salario y le otorga las demás prestaciones sociales previstas en la ley, se van creando las condiciones para que opere la estabilidad y por ende la continuidad en el empleo. De esta forma se pretende proteger al trabajador de los despidos arbitrarios que le privan del sustento diario que le proporciona su trabajo noble y digno y por ello interviene el Estado a través del derecho a la estabilidad consagrado en la Carta Magna, para garantizar una situación de hecho como es la permanencia en el trabajo, que sin embargo, en la práctica sigue siendo letra muerta.

En el Ecuador como analizamos anteriormente tenemos una estabilidad legal; es decir, que la ley ha preceptuado ciertas normas de protección al trabajador, como lo establece el artículo 14 del Código del Trabajo, una estabilidad mínima de un año a ciertas clases de contratos, que cumplan con el requisito de que su actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, y este contrato puede ser celebrado por tiempo fijo o por tiempo indefinido. De tal forma que el fundamento económico de la estabilidad radica en el interés del trabajador para lograr la seguridad económica y social, presente y futura, para lo cual mientras pertenece a la población económicamente activa, cuenta como renta fundamental y generalmente única al salario, el cual depende de su permanencia en el trabajo.

Pienso que el trabajador necesita de una estabilidad laboral en su puesto de trabajo, esto le otorga un mínimo de tranquilidad y confianza en el desarrollo de las labores, la producción aumenta notablemente y repercute en el bienestar de la sociedad, la colectividad prospera y todos juntos marchan hacia el bienestar general, todo esto viene dado por un fundamento jurídico que es el más importante, porque se requiere de una norma positiva que garantice y proteja la institución de la estabilidad laboral; de tal forma que, para que todos los ciudadanos se sometan a ella, no solo es necesario que se consagre el derecho, sino que se requiere su cabal aplicación. Si bien nuestro Código del Trabajo, establece ciertas normas de estabilidad absoluta, como por ejemplo, la prohibición de despedir a la mujer embarazada, o a quien se halla cumpliendo el servicio militar, etc., esto en la realidad no siempre se respeta; es decir, no se cumple dicha estabilidad, ya que lo que ocurre en el diario vivir no es precisamente el reintegrar al trabajador despedido como lo manda la ley, sino reconocerle una ínfima indemnización por despido intempestivo.

Partiendo de lo anterior, considero que las indemnizaciones previstas en el Código del Trabajo no solucionan la situación económica y social de un trabajador despedido de manera abrupta, sin justificación alguna, justamente porque dicha indemnización no está acorde con la realidad económica de las familias ecuatorianas, es por ello que se hace necesario imponer más drásticas sanciones a quien o quienes incumplan o violen estos principios reconocidos en favor de los trabajadores, como indemnizaciones más fuertes para el empleador que despida sin causa justa a su trabajador, sin perjuicio de establecer una normativa que asegure una estabilidad en el empleo mínima de dos años por lo menos en los contratos de trabajo celebrados a plazo fijo.

Zulma (2013) en su tesis “La cultura organizacional en la estabilidad laboral” (estudio realizado en Lubricantes la Calzada S.A.) presentada para optar el título de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala llega a las siguientes conclusiones:

Realizada la investigación se percibe que la cultura organizacional que maneja la empresa, no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto.

El desarrollo de la cultura organizacional no permite a los integrantes de la organización ciertas conductas como responsabilidad y compromiso hacia los colaboradores evitando la participación constante con una conducta madura la cual no permite una organización laboral abierta y humana que transmite a sus colaboradores inestabilidad laboral.

Se puede destacar que el personal no siente estable, ya que cualquier cambio o situación que se presenta, los estabiliza en su puesto de trabajo, porque no reciben información clara de las metas por alcanzar.

La cultura organizacional que se trasmite dentro de la organización no permite a los colaboradores sentirse parte de ella, no se sienten identificados y con ello no logran llegar a las metas y al mismo tiempo tienen poca participación en la resolución de problemas dentro de la organización.

La estabilidad laboral que se maneja en la organización hace que los colaboradores desconfíen en todos los procesos y cambios que se emplean en la empresa ya que no se sienten identificados y estables en su puesto de trabajo, el índice de rotación es elevado provocando que se sienta inestabilidad en los colaboradores.

Es necesario implementar una cultura organizacional para que se maneje dentro de la organización y así poder mejorar el nivel de confianza, eficiencia y eficacia de los colaboradores con el fin de mantener la estabilidad laboral óptima evitando un alto índice de rotación.

2.2 Bases teóricas de la estabilidad laboral

2.2.1 Definiciones de la estabilidad laboral

A continuación, mencionaremos algunas de las definiciones que han vertido diferentes autores respecto a la estabilidad laboral.

Concha (2014, 11) opina sobre la estabilidad laboral:

“La estabilidad laboral es definida como el derecho que tiene un trabajador a conservar su puesto indefinidamente, siempre que no incurra en faltas previamente determinadas o que no acaezca en especialísimas circunstancias”.

Viteri (2006) respecto a la estabilidad laboral manifiesta que:

Es el derecho de la clase trabajadora para la permanencia y continuidad ocupacional en el medio empresarial estable para el cual ha desenvuelto sus actividades, con la recíproca obligación del empleador de no privarle del trabajo mientras no hubiere causas legales que lo motive, o hechos legales o justificables que determinen la separación. (p, 232)

En la citada definición se expresa claramente dos términos muy importantes, permanencia y continuidad, los cuales aluden significativamente a una estabilidad laboral; situación que le brinda una mayor comodidad y tranquilidad al empleado.

Respecto a la permanencia dentro de la estabilidad laboral podemos decir que existe una relación con la constante renovación del puesto de trabajo en la misma empresa, que de alguna manera se brinda un justo reconocimiento al trabajador por sus importantes aportes, gozando de los distintos beneficios que la empresa le brinde, entre uno de ellos y a largo plazo llegaría a ser un beneficiario más de la pensión jubilar.

En cuanto a la continuidad le podemos dar la siguiente interpretación: este término está relacionado a lo que se prolonga, a lo que dura, a lo que continúa o a lo que se da de manera ininterrumpida; de alguna manera protege al trabajador de los despidos arbitrarios.

Trujillo (2008) manifiesta:

La estabilidad es una aspiración permanente del trabajador, mayor aun del trabajador no capacitado....

Hablar de una estabilidad laboral también significa hablar sobre el derecho a una protección razonable con una tendencia a la conservación del empleo o remuneración del trabajador, dificultando la rescisión de la relación laboral y el despido arbitrario. El derecho al trabajo asegura la permanencia de las relaciones laborales mientras perduren los medios de empleo en los que se desenvuelve el trabajador. Este es un tema que no solo es de mucho interés para los trabajadores sino que también es relevante para los empleadores, ya que al brindar un clima laboral adecuado y libre de preocupaciones para sus empleados verán mejorar la calidad de servicio que ellos brindan y por ende un aumento en la productividad, así como los demás beneficios que esto conlleva. Las empresas exitosas han comprendido que su mejor capital es el recurso humano, por eso invierten dinero y tiempo en ello, realizando capacitaciones constantes, brindando la importancia y atención necesaria que ello amerita. (p, 237)

El estado cumple un rol muy importante y fundamental en esta situación puesto que es quien genera, promueve y promulga las leyes que sirven de respaldo y brindan seguridad a los trabajadores. Además de promover la inversión privada en el país, que es el sector más significativo en cuanto a oportunidades de empleo brinda al país, debe cautelar su estricto cumplimiento por parte de ellas en aras de una mejor calidad en el servicio brindado por el trabajador.

La estabilidad laboral aborda un tema muy extenso e importante para el desarrollo de las familias y sociedades en todas las partes del mundo; por ello encontramos un sinnúmero de opiniones y definiciones realizadas respecto al tema. De las definiciones extraídas y de acuerdo al contexto en que se desarrolla la presente investigación, consideraremos la definición brindada por Carlos Concha respecto a la estabilidad laboral.

2.2.2 Definiciones de las dimensiones de estabilidad laboral

De acuerdo a lo señalado en la doctrina, la estabilidad laboral tiene tres manifestaciones:

Estabilidad de entrada

La estabilidad de entrada viene a ser la garantía jurídica, por la cual desde el inicio del contrato de trabajo el trabajador tiene derecho a una relación de plazo indeterminado cuando la naturaleza objetiva de sus labores sea indefinida. Es decir, la estabilidad de entrada busca garantizar que el trabajador, desde el inicio de la relación, obtenga la garantía de permanencia. En nuestro país, esta estabilidad se obtiene una vez superado el período de prueba (generalmente 3 meses).

Nava (2004, 112)

“Consiste en la preferencia por la contratación de duración indefinida sobre la temporal, la que se traduce al admitir la celebración de contratos de duración determinada sólo cuando la naturaleza de la labor que el trabajador va a cumplir sea temporal”.

Carrillo (2001) señala que:

Con la “estabilidad de entrada” se pone en evidencia la directa relación que existe entre la naturaleza de la labor a desempeñar y la duración del contrato a celebrar, según la cual, a labores permanentes le

corresponden contratos de trabajo de duración indefinida, siendo la temporalidad la excepción, siempre y cuando el supuesto de hecho para recurrir a una modalidad de contrato temporal esté habilitado como causa objetiva por una ley y se cumplan los requisitos de forma por ella exigidos. (p, 182)

Estabilidad de salida

La estabilidad de salida consiste en otorgar la garantía al trabajador de que el término de la relación laboral se producirá sólo por causa justa. Conlleva la prohibición del despido injustificado, esto es, carente de una causa contemplada en la ley y acreditada ante un organismo especial. Este segundo momento se clasifica en las siguientes.

Estabilidad absoluta: Este tipo de estabilidad limita la autonomía del empleador para disolver el vínculo laboral, la permanencia del trabajador tiene el carácter de definitiva, a no ser que por cuestiones adversas a su voluntad se separe del puesto de trabajo; podemos decir, que es el derecho que tiene el trabajador a permanecer indefinidamente en su empleo, a no ser que su decisión implique dar por terminado la relación laboral que lo une con el empleador.

Este tipo de estabilidad se da con la reincorporación efectiva del trabajador. En este caso, resulta inevitable la anulación del acto ilegítimo por lo que corresponde la reincorporación. Siguiendo el razonamiento de Plá, podemos concluir que ésta clase de estabilidad típica se da en el caso del funcionario público, pues no existe otra alternativa ante un acto administrativo arbitrario.

Trujillo (2008) al respecto sostiene que:

La estabilidad propiamente dicha es la que responde consecuentemente, cuando el empleador pone fin al contrato fuera de los casos permitidos por la ley, el trabajador tiene derecho para demandar la restitución a su puesto de trabajo y el pago de la

remuneración de todo el tiempo que haya permanecido fuera del trabajo a consecuencia del despido ilegal. (p, 238)

De la Fuente (1976) manifiesta:

La estabilidad absoluta es la máxima garantía contra el despido arbitrario, destacando que se distingue de las otras formas de protección porque asegura la reincorporación efectiva del trabajador, o sea que el empleador no puede, en ningún caso, negar ese reingreso. (p, 25)

La grave restricción que importa para el empleador privado obligarlo a mantener en su puesto a un trabajador a pesar de su oposición expresa, sin ninguna alternativa, impide resolver en abstracto en qué casos se puede o no garantizar la estabilidad absoluta, debiendo analizar y examinarla, para ver si su consagración se compatibiliza con la norma fundamental.

Si bien las opiniones vertidas por los diferentes autores dejan muy en claro el concepto de una estabilidad propia o absoluta, es el contrato de trabajo celebrado a término indefinido, el cual, es la modalidad que más protege la estabilidad laboral, pero que no todos los empleadores suelen celebrar con sus trabajadores.

Estabilidad relativa: Este tipo de estabilidad se produce cuando la protección frente al despido no llega a garantizar la reincorporación efectiva del trabajador. Esta segunda clase se puede manifestar, a su vez, de dos formas: La estabilidad relativa propia y la estabilidad relativa impropia:

a) Estabilidad relativa propia, se da cuando el despido resulta ineficaz pero la sanción no es la reposición sino la indemnización. La ineficacia del despido genera que se abone las remuneraciones dejadas de percibir.

b) Estabilidad relativa impropia es cuando corresponde solo la indemnización y el despido es considerado válido. Existe controversia en considerar esa última forma como estabilidad. Al respecto, Neves Mujica señala que al ser la ineficacia del despido el elemento indispensable de la estabilidad, no podemos considerar la “estabilidad impropia” como tal.

Esta clase de estabilidad se traduce en la garantía que tiene el trabajador para ser indemnizado en el supuesto caso que haya existido despido injustificado; además de considerarse una limitación al derecho del despido, no significa otra cosa que una estabilidad protegida; es decir, una defensa al trabajador que se manifiesta en una indemnización que debe recibir por el daño sufrido.

Existen otras normas de protección para evitar que la estabilidad del trabajador se vea afectada. Cuando en contra de ésta el empleador proceda unilateralmente, se le sancionará con el pago de indemnizaciones de tipo económico. El despido intempestivo es el irrespeto de la garantía del contrato individual de trabajo, siendo este sancionado con indemnizaciones.

Trujillo (2008) define:

La estabilidad impropia es degradada de varias maneras: primero dejando al empleador la opción entre el contrato por tiempo fijo y el contrato por tiempo indefinido; segundo reconociendo al despido ilegal el efecto de dar por terminado el contrato de trabajo, si bien con la obligación de pagar una indemnización. (p, 238)

Concha (2014) al respecto dice:

En el Perú, el sistema que predomina como regla es la Estabilidad Relativa Impropia, constituyendo una excepción el caso del despido nulo (estabilidad absoluta) que solo se produce por causales expresas previstas en la ley. Sin embargo, en los últimos años los fallos emitidos por el Tribunal Constitucional, han ampliado los supuestos de

reposición, y por ende los casos de estabilidad laboral absoluta, construyendo una tendencia a regresar a la estabilidad laboral absoluta, lo cual, más allá de tener el fin de proteger al trabajador, significaría retroceder a la década de los 80 en donde la legislación laboral era altamente rígida, y tenía efectos negativos en cuanto a la contratación de trabajadores, pues los costos laborales eran muy altos.
(p, 17)

2.2.3 Fundamentos jurídicos de la estabilidad laboral

El derecho al trabajo

El derecho al trabajo, es también conocido como Derecho Laboral, es una de las ramas más relevantes del derecho a nivel social, está conformada por un conjunto de leyes, normativas y legislaciones. El Derecho Laboral se encarga de regular, controlar y legislar sobre los diferentes temas relacionados al campo laboral, tales como los derechos y las obligaciones de las partes que lo componen (empleados y empleadores), las condiciones de pago, remuneraciones, los servicios que deben ser incluidos en el pago, entre otros. Este derecho es fundamental en la vida del ser humano, del que dependerá un mayor o menor impacto en la calidad de vida de la sociedad.

Se puede hablar del Derecho del Trabajo como uno de los tipos más recientes del derecho, aquel que se inicia cuando las sociedades occidentales habían alcanzado importantes niveles de industrialización y junto a ella grandes niveles de ocupación. La generación del fenómeno de masas trabajadoras, así como su lucha por conquistar derechos hoy innegables, han sido fundamentales para el establecimiento del Derecho Laboral que también exige una mayor presencia del Estado en estas complejas relaciones laborales.

En el artículo 22° de la Constitución Política de 1993 menciona que “el trabajo es un deber y un derecho”.

De Buen (1981, 80) respecto el derecho al trabajo dice:

“Se traduce en una fórmula que podría ser la siguiente: todo trabajador tiene derecho a conservar el empleo, salvo que hubiere una causa justa para privarle de él. Este principio se identifica como el de la estabilidad en el empleo”.

Marcenaro (1995) dice que:

Lo primero a distinguir cuando hablamos del trabajo como un derecho, es diferenciar entre dos niveles, fases o estadios de éste; el derecho al trabajo, como derecho a obtener un trabajo, de acceder a una ocupación remunerada, y de otro lado, el derecho a conservar el puesto de trabajo que se encuentre desarrollando un trabajador en particular. (p, 45)

Por lo expuesto, consideramos el derecho al trabajo como la base del bienestar social y un medio de realización de la persona. Este derecho se manifiesta de la siguiente manera:

Acceso al empleo

Es un derecho de todos los ciudadanos tener acceso al empleo, de acuerdo a los principios de igualdad de oportunidades sin discriminación establecidos en el artículo 26° de la vigente Constitución Política del Perú. Asimismo, dependiendo del sentido que se le dé, tenemos:

Acceso al empleo en sentido genérico

El acceso al empleo en sentido genérico se refiere a que el estado debe adoptar las políticas económicas y sociales para generar puestos de trabajo.

Acceso al empleo en sentido específico

El acceso al empleo en un sentido específico se refiere al derecho a ocupar un determinado puesto de trabajo, ya sea mediante designación o concurso.

La conservación del empleo

Mediante esta manifestación se cimienta la base de la estabilidad laboral, debido a que el trabajador no puede ser despedido sino por causa justa. Es así, que en la Constitución Política de 1979 se reguló el derecho al trabajo como un deber social y en la Constitución de 1993 se establece que “el trabajo es un deber y un derecho” (Art. 22º).

En los artículos 6º y 7º del Protocolo de San Salvador se consagra el derecho al trabajo y la estabilidad laboral.

Blancas (1991) señala que:

El Protocolo de San Salvador no sólo consagra el derecho a la estabilidad laboral sino que, además, lo fundamenta en el derecho al trabajo, afirmando la proyección de este derecho no sólo en relación al acceso al empleo – como su versión más tradicional- sino, igualmente, respecto a la conservación del mismo por quien tiene la condición de trabajador. (p, 76)

El Perú ha ratificado este Protocolo, por lo que forma parte del derecho nacional y constituye fuente obligatoria para la interpretación de las normas constitucionales referentes al derecho al trabajo y a la protección contra el despido arbitrario, de acuerdo a lo establecido en la Cuarta Disposición Final Transitoria de la Constitución Política del Perú.

El 21 de enero de 1999 el Tribunal Constitucional, mediante la sentencia N° 1112-98-AA/TC, hizo referencia sobre el derecho al trabajo como fundamento para

invalidar el despido lesivo de derechos constitucionales y ordenar la reposición del trabajador a su centro de trabajo, señalando:

“(…) la circunstancia de que se haya despedido a los demandantes a través de un acto lesivo a los derechos constitucionales antes señalados, trae consigo también la afectación al derecho al trabajo reconocido por el artículo 22º de la Constitución Política del Estado, en cuanto la conservación de un puesto de trabajo que aquel implica ha sido conculcado por un acto desprovisto de juridicidad, esto es, viciado de inconstitucionalidad”.

Otra sentencia del Tribunal Constitucional del 11 de julio de 2002, hace referencia al derecho al trabajo, manifiesta que éste: “(…) implica dos aspectos. El de acceder a un puesto de trabajo, por una parte, y por otra, el derecho a no ser despedido, sino por causa justa”.

En los casos anteriormente presentados se muestra claramente que un despido realizado de manera injustificada será apelada y sentenciada por los organismos competentes, haciendo prevalecer el derecho al trabajo y a no ser despedido sin causa justa.

2.2.4 La estabilidad laboral en la legislación peruana

La Constitución Política de 1979 contemplaba en su artículo 48º la “estabilidad en el trabajo” como derecho fundamental, esta fue remplazada por la Constitución Política de 1993, que eliminó el derecho de “estabilidad en el trabajo”, usando una fórmula que otorga al trabajador “adecuada protección contra el despido arbitrario”.

De esta manera se ha sustituido el concepto rígido de la estabilidad laboral por el concepto flexible de la adecuada protección que la ley dispensa al trabajador contra el despido arbitrario.

Blancas (2012) Respecto al artículo 27º de la Constitución Política menciona:

El mandato al legislador, que contiene esta norma, plantea, en orden a la interpretación de la misma, diversas, cuanto importantes, cuestiones (...) relativas a la preceptividad de dicha norma y la interdicción de la arbitrariedad como su posible contenido mínimo, al sentido del despido que adopta y a la eficacia reparadora del despido arbitrario. (p, 133)

El artículo 27º de la Constitución Política otorga al trabajador la adecuada protección contra el despido arbitrario.

La actual Constitución Política del Perú, establece dentro del Capítulo II (referido a los derechos sociales y económicos) las pautas de resguardo constitucional del trabajador, cualquiera sea la labor o función que éste realice.

2.3 Bases teóricas de la calidad de servicio

2.3.1 Definición de calidad de servicio

Esta es la primera pregunta con la que se debe iniciar un manual de calidad. La respuesta a esta pregunta tiene un sinnúmero de definiciones, algunas más sencillas, otras más complejas, pero sin duda, siempre habrá alguna que se acomode a cada organización de acuerdo a sus funciones.

El concepto de calidad ha ido evolucionando, ampliando sus objetivos y variando su orientación. Este concepto ha ido adquiriendo una importancia creciente, al evolucionar desde un simple control o inspección a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global para una empresa. En sus inicios la calidad era costosa, sinónimo de pérdidas, ya que consistía en rechazar todos los productos defectuosos, lo cual representaba un primer coste y luego ver la manera de recuperar dichos productos. La calidad era responsabilidad exclusiva del departamento de inspección o calidad.

El concepto de calidad sufre una evolución importante, pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde los

orígenes, donde se busca la calidad en el proceso de producción para evitar productos defectuosos.

La calidad sigue ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos, aplicando la planificación y diseño de los productos y servicios, dando lugar a una nueva filosofía en la forma de gestionar una empresa. Con ello la calidad deja de representar un gasto y se convierte en un modo de gestión, lo cual permite la reducción de costes y aumento de beneficios.

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de los distintos organismos públicos y privados, haciéndose indispensable para la imagen de las empresas. En consecuencia, ha permitido brindar una mejor atención al cliente y mejorarlos procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador para realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los usuarios a quienes sirve.

La calidad de los servicios es uno de los factores que más puede influir en la expansión y éxito de las empresas frente a la competencia; sin embargo, en muchas ocasiones es olvidada por ellas, llegando a ofrecer servicios impersonales, defectuosos y lo que es peor, lo que los clientes no quieren.

Un servicio de calidad es sinónimo de garantía para todos (empresas y consumidores), la competencia entre las empresas no solamente es en los precios, sino además buscan transmitir a sus clientes una sensación de protección. No obstante las grandes empresas, incluso certificadas en un Sistema de Gestión de Calidad según la ISO 9001, no le brindan la importancia debida a esta necesidad. Seguramente en muchas ocasiones hemos visto o tal vez sido partícipes de este tema. Por ejemplo, al recibir un mal servicio o conocer las quejas de los clientes respecto a un servicio brindado.

Hoy en día existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye a determinar la posición de la empresa en el corto y largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Es lógico que para que los clientes o usuarios de un servicio tengan una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas. Es lo que llamamos calidad de servicio, por lo tanto, si satisfacer las expectativas de los clientes es tan importante entonces es necesario disponer de la información adecuada sobre ellos, información que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad de servicio se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta resultados, a corto y largo plazo, son muy positivas para las empresas inmersas en este tipo de procesos.

Por lo antes mencionado y con la finalidad de tomar una definición que resulte la más adecuada para el presente trabajo, mencionaremos algunos autores que definen la calidad de servicio.

Galviz (2011) al respecto dice:

Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.) evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. (p, 44)

Cuatrecasas (2010) define calidad:

La calidad es un concepto dinámico y vivo, y depende de muchos factores, como los gustos y motivaciones del consumidor, la competencia, etc. La calidad evoluciona y es necesario estar pendiente

en todo momento, anticipándose a los diferentes cambios y reaccionando de forma rápida y flexible. La calidad no es un proceso que se acaba cuando se alcanza un determinado nivel, sino que requiere una mejora y superación continua, pensando a medio y largo plazo con el objeto de evolucionar constantemente. (p, 30)

Domínguez (2006, 47)

“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicio”.

Martínez (2005)

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes. (p, 57)

Para la Real Academia de la Lengua Española, calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), nos dice que la calidad “es el grado en el que un conjunto de característica inherentes cumplen con los requisitos” (ISO, 2005).

De las definiciones anteriormente planteadas, nos identificamos con la opinión vertida por Martínez, ya que consideramos la mas completa y apropiada para el presente trabajo.

Asimismo, podemos decir que la calidad de servicio puede ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios a quienes se les brinda el servicio.

2.3.2 Importancia de la calidad

La calidad en el servicio es uno de los puntos primordiales que se tienen que cumplir dentro de una empresa. Una mala atención es una amenaza para toda empresa, la cual afecta su desarrollo y crecimiento.

Si queremos que nuestra empresa brinde un verdadero servicio de calidad debemos tener en cuenta la existencia de cualidades específicas y habilidades que debe tener todo el personal de la entidad. Al encontrarnos en un mundo competitivo será fundamental contar con las herramientas y el mejor recurso humano capacitado con la finalidad de brindar una excelente calidad de servicio, esto marcará la diferencia frente a las demás.

“El cliente siempre tiene la razón”, esta famosa y conocida frase que empezó a utilizarse a principios del siglo XX no hace más que reflejar el grado de importancia que representa el cliente dentro del negocio. Debido a que son el principal motivo para la existencia de una empresa no podemos darnos el lujo de desperdiciar cada oportunidad que tengamos para poder fidelizarlo. Es lógico que un cliente que además de encontrar o no el producto que busca, comparta de sus experiencias vividas dentro de la empresa a otras personas, por ello una atención de calidad marcará la diferencia.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos y campos del negocio en donde haya alguna interacción con el usuario, desde el saludo y trato cordial del personal de vigilancia que lo recibe en su ingreso a la empresa hasta el gerente general. Este factor es determinante para la imagen y desarrollo de la empresa, no podemos pensar en un desarrollo empresarial si no atendemos las exigencias y expectativas de quienes son el motivo de la existencia de la empresa “el cliente o usuario”

2.3.3 Calidad y receptividad

Al hablar de calidad y receptividad hablamos del nexo que existe entre brindar un buen servicio y la buena atención (a través de su capital humano) que dicho servicio brinda al usuario. Es decir, no solamente limitarse a brindar un buen servicio, sino además facilitar la accesibilidad de los usuarios a los servicios prestados. De nada sirve un servicio eficiente si no se puede acceder a quienes lo brindan, o si cada vez que se accede, el trato es displicente. Todo servicio de calidad debe brindar receptividad al usuario.

Hoy en día utilizamos mucho la tecnología para brindar diferentes servicios, si bien esta tecnología brinda excelencia en la prestación técnica, no es suficiente para la satisfacción en el aspecto humano puesto a que no existe receptividad, por lo tanto ese servicio carecerá de calidad. Un servicio de calidad, no sólo debe ser excelente en su prestación, sino que debe serlo en el trato humano, el cual deberá ser además, amable, eficiente y correcto.

Mejorar la eficacia personal de los empleados y potenciar su capacidad de organización, comunicación e información, mejorará el servicio en todos los aspectos, lo que contribuirá al desarrollo de una mejor imagen de la organización y nos llevará a reflexionar sobre las misiones, funciones y formas de actuar del personal que atiende a los usuarios.

2.3.4 Principios de la gestión de la calidad

De acuerdo a lo establecido por la Organización Internacional de Normalización, el ISO 9001 define los siguientes principios en la gestión de la calidad:

Enfoque al cliente

Los clientes son los elementos clave de una organización, todas las empresas dependen de sus clientes, si no existe un cliente que adquiera sus productos o servicios la organización no existe. Por ello es esencial comprender las necesidades presentes y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos e intentar siempre superar sus expectativas.

Liderazgo

Los líderes tienen la responsabilidad de propiciar un ambiente interno que invite a los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización. Éste principio propicia que el personal entienda y esté motivado hacia los objetivos y metas de la organización.

Participación del personal

El personal es la esencia dentro de toda empresa, por lo que su total implicancia posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos

Para que una empresa funcione de manera eficaz y eficiente tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, a partir de ello se reducirán los costes y acortarán los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.

Enfoque de sistemas para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, permite la integración y alineación de los procesos, además proporcionan confianza en la consistencia, efectividad y eficacia de la entidad.

Mejora continua

La mejora continua debe ser considerada como un objetivo permanente de la organización para aumentar la satisfacción de los clientes. Esta mejora incrementa la ventaja competitiva y alinea las acciones de mejora en todos los niveles.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones más eficaces están fundamentadas en el análisis de datos y las informaciones cualitativas y cuantitativas, ello proporcionará la toma de decisiones acertadas.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus suministradores son interdependientes por lo que una relación mutuamente ventajosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Los principios antes mencionados pueden ser utilizados por las direcciones de las organizaciones como un marco de referencia para guiar a sus empresas en la consecución de la mejora del desempeño. Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales, sin duda son de mucha ayuda para que las organizaciones logren un éxito sostenido.

2.3.5 Características de la calidad en el servicio

La intención de toda empresa siempre será conocer la satisfacción del cliente frente al servicio brindado, por ello a continuación mencionaremos algunas características que deberá tener un servicio de calidad.

Confiabilidad: Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

Comprensión: Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.

Capacidad de respuesta: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo de manera inmediata a las demandas.

Competencia: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

Accesibilidad: Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.

Credibilidad: Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.

Tangibilidad: Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.

Empatía: La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

Responsabilidad: Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

Cuatrecasas (2010, 47) al respecto señala: “los servicios tienen sus propios criterios de evaluación y en ello, como en ningún otro caso, cuentan los requisitos o expectativas que utiliza el cliente para juzgar el servicio”.

2.3.6 Calidad en el servicio

Como ya hemos mencionado anteriormente, toda empresa responde a las necesidades o deseos de sus clientes, es por ello que cada una diseñará sus

productos o servicios. Gracias al consumidor o cliente los servicios cobran importancia y se convierten en un factor diferenciador entre las empresas.

La calidad de un servicio siempre será percibida por el cliente, que en muchas ocasiones resulta de comparar las expectativas sobre el servicio recibido o que va a recibir frente a las actuaciones de las demás empresas. Este factor será determinante para la fidelidad de un cliente y el éxito de una empresa.

2.3.7 Calidad de servicio en la gestión pública

El considerable aumento de las poblaciones y el crecimiento de los Estados en general ha suscitado que las administraciones públicas se hagan cargo de la prestación de una diversidad de servicios, pasando de una primera etapa cuantitativa (para satisfacer las demandas del conjunto de los usuarios), a otra de tipo cualitativa (para conseguir más financiación y aumentar su prestigio), la cual repercuten la búsqueda de una mayor calidad para sus servicios ofertados.

Al hablar de calidad nos referimos a una mayor operatividad, efectividad y responsabilidad social. Para lograr alcanzar estas metas, la evaluación es el único camino posible, debido a que no podemos mejorar lo que no se conoce, y porque además, ofrece la posibilidad de participar y mejorar, al conocer en profundidad la realidad de las Organizaciones que la integran y que son prestadoras de los servicios.

A partir de los resultados obtenidos por las evaluaciones, se podrán establecer planes de mejora o de calidad, los cuales producirán cambios profundos en la forma de gestionar las Organizaciones. Llevar a cabo un proceso de evaluación para determinar la calidad de servicio que brinda una organización es vital porque en ella radica la mejora de su funcionamiento, creando nuevas ideas, soluciones y fomentando la competencia en el mercado.

En la actualidad las organizaciones se manifiestan de manera sustancialmente distinta a como lo venían haciendo en el siglo pasado, como un instrumento primordial para desarrollar la democracia, garantizar la participación de todos los interesados en los procesos de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular.

Con la finalidad que todas las personas gocen a plenitud de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución, los tratados internacionales y las leyes les reconocen la Administración Pública presta servicios públicos concretos en el marco de amplias políticas generales, persiguiendo que las prestaciones se adapten a cada necesidad en particular y que, en determinados casos, potencien la igualdad de oportunidades de las personas.

Las administraciones públicas en su nueva concepción ideológica como Organizaciones cercanas a sus ciudadanos y prestadoras de servicios, adaptan sus funciones a principios y criterios generales que son comúnmente aceptados, tales como los de transparencia, eficacia, eficiencia, participación, economía, celeridad, prevención, responsabilidad y universalidad. Estas cualidades se encuadran dentro de la política de calidad con que se desea trabajar en la gestión de los servicios.

En estos últimos años las entidades públicas han realizado, en todos sus niveles, un considerable esfuerzo para modernizar sus estructuras, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar un modelo de gestión de la calidad que le permita satisfacer a los usuarios de sus servicios, en este auge de una nueva administración moderna la cual no se limita a la introducción de nuevas tecnologías en sus servicios, sino además llevan adelante una gestión de calidad.

2.4 Definición de términos básicos

Elementos tangibles: Son los aspectos físicos, tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta

imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007, 23).

Expectativas: Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones. Atalaya P. María (1995, 23).

Fiabilidad: Es la capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Ruiz de Maya & Grande E. (2006, 57).

Servicios: Los servicios presentan algunas características específicas muy distintas de las de los bienes de consumo, que van a condicionar la gestión y la calidad desde el mismo momento del diseño. Vargas Quiñones & Aldana de la Vega (2007, 60).

Ventaja competitiva: La calidad constituye un factor básico para obtener ventaja competitiva. La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencia del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio. La consecución de esta ventaja es fundamental para el crecimiento de la empresa y es uno de los objetivos principales de cualquier empresa en la actualidad. Cuatrecasas Lluís (2010, 32).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.2 Hipótesis general

La estabilidad laboral si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

3.1.2 Hipótesis específicas

La estabilidad de entrada si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

La estabilidad absoluta si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

La estabilidad relativa si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. 2016.

3.2 Variables del estudio

3.2.1 Definición conceptual de estabilidad laboral:

Viteri (2006)

Es el derecho de la clase trabajadora para la permanencia y continuidad ocupacional en el medio empresarial estable para el cual ha desenvuelto sus actividades, con la recíproca obligación del empleador de no privarle del trabajo mientras no hubiere causas legales que lo motive, o hechos legales o justificables que determinen la separación. (p, 232)

Como muy bien lo manifiesta en su definición Viteri, la estabilidad laboral es el derecho que tiene todo trabajador para poder conservar su puesto de trabajo indefinidamente, es decir a no ser despedido de forma arbitraria; este derecho brinda una motivación y oportunidad al trabajador para seguir especializándose en

las actividades que desempeña dentro de la empresa, así como poder proyectarse y ampliar su horizontes profesionales y personales.

3.2.2 Definición conceptual de calidad de servicio:

Martínez (2005)

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes. (p, 57)

De acuerdo a las intenciones del presente trabajo coincidimos y estamos de acuerdo con la definición realizada por Martínez respecto a la calidad de servicio. Consideramos que toda empresa, cuya finalidad vaya mas allá de ser una más de las tantas que hay en el mercado, debe orientar su gestión y dirección desde una óptica de calidad de servicio, esto permitirá un desempeño eficiente en cada una de sus áreas y por ende un desarrollo ideal y satisfactorio.

3.2.3 Definición operacional

Tabla 1

Definición operacional

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS/E. LIKERT
I. ESTABILIDAD LABORAL	ESTABILIDAD DE ENTRADA	SATISFACCIÓN	1 La empresa ofrece garantía de permanencia
			2 Está satisfecho con la estabilidad laboral brindada
			3 La empresa brinda estabilidad después de 3 meses
		MOTIVACIÓN	4 La empresa promueve un buen clima laboral
			5 Las actividades que realiza están bien remuneradas
			6 La empresa le reconoce por sus aportes
	ESTABILIDAD ABSOLUTA	TRANQUILIDAD	7 Le brinda la posibilidad de quedarse en el puesto
			8 Los contratos son a tiempo indeterminado
		PROTECCIÓN	9 El régimen laboral le garantiza estabilidad
			10 La empresa finaliza su vínculo solo por causa justa
	ESTABILIDAD RELATIVA	ESTÍMULO	11 Le ofrece indemnización por despido injustificado
			12 Promueve normas de protección para la estabilidad
			13 Considera la limitación al derecho al despido
		VOLUNTAD	14 Es perseverante y transformador
			15 Proactivo, optimista y positivo
II. CALIDAD DE SERVICIO	COMPETENCIA	ACTITUD	16 Trabajo en equipo
			17 Relación con lo que dice y hace
			18 Sabe conducirse
		APTITUD	19 Capacidad innovadora
			20 Capacidad de manejar múltiples tareas
			22 Aplica estrategias
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EFICACIA	23 Logra metas y objetivos
			24 Calidad de trabajo
			25 Resuelve problemas
			26 Manejo de sistemas administrativos
		COMUNICACIÓN	27 Servidor y comunicador
			28 Escucha sugerencias
	RESPONSABILIDAD	PUNTUALIDAD	29 Recibe y remite informes
30 Respuesta de documentos			
ORDEN		31 Cumple los objetivos oportunamente	
		32 Programa sus tareas	
		33 Posee un perfil idóneo	

Fuente: Elaboración propia

3.3 Tipo de estudio

El tipo de investigación es explicativa ya que describe la relación que existe entre la variable independiente “estabilidad laboral” y su influencia en la variable dependiente “calidad de servicio”.

Hernández (2008)

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta. (p, 108)

3.4 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y explicativo, ya que tiene por objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento de realizarse el estudio. Asimismo, determinar las causas de los fenómenos que están sucediendo y los mecanismos de su funcionamiento.

Investigación Descriptiva

Velásquez y Rey (2010, 67)

“La investigación descriptiva tiene como fin, realizar un análisis del estado objeto de la investigación, determinar sus características y propiedades, o sea describe la porción de la realidad que se investiga”.

Investigación Explicativa

Caballero y Romero (2011, 71-72)

“La investigación explicativa sucede a la descriptiva, ya que nadie puede explicar aquello que aún no ha sido descrito, este tipo de investigación busca conocer las causas necesarias y suficientes de los fenómenos”

3.5 Diseño de la investigación

La presente investigación será de tipo no experimental, ya que observaremos los factores, internos y externos, que afectan la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa para posteriormente analizarlos, todo esto en su ámbito de trabajo natural, sin afectar ninguna variable.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003, 28)

“...los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Kerlinger (1979, 116)

“La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población para el presente trabajo de investigación está conformada por 300 trabajadores aproximadamente que laboran en la sede central del Ministerio de Salud, del distrito de Jesús María en el departamento de Lima, la misma que lo conforman el personal nombrado, CAS y quienes prestan servicios en la modalidad de terceros.

Tamayo (1997, 114)

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

3.6.2 Muestra del estudio

Para el presente trabajo se ha utilizado el muestreo probabilístico, el mismo que ha sido aplicado a 169 trabajadores que han sido elegidos de forma aleatoria simple.

Tamayo (1997, 38)

“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral

Cálculo:

Datos:

Población N = 300

Desviación estándar = 0.5

Z = 1.96

e = 0.05

n= 169

Criterios de Selección

Personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud (personal nombrado, personal CAS y personal que presta servicios bajo la modalidad Servicio por Terceros) que tenga más de 3 meses prestando servicio en la entidad.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Andrés (2006, 72)

“Las técnicas son las herramientas metodológicas de la investigación, las cuales permiten realizar las distintas etapas de ésta, orientando los procesos mentales y las actividades prácticas hacia el logro de los objetivos formulados”.

3.7.1 Técnica de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizará como técnica, la encuesta, que estará conformada por 30 preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, de las cuales 15 preguntas serán para la variable independiente y 15 preguntas para la variable dependiente, las que serán medidas en escalas actitudinales basadas en la teoría de Rensis Likert.

3.7.2 Instrumento de recolección de datos

Sampieri (2004, 346)

“El instrumento es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”.

El instrumento para la recolección de datos será el cuestionario, que será medido en la escala de Likert, el mismo que sintetiza los aportes del marco teórico seleccionando datos que corresponden a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.

3.7.2.1 Confiabilidad del instrumento

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
98,00%	30

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=98,00\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 30 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.7.2.2 Validez del instrumento

Tabla 3

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
--------------------------------------	----------------------

Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático
---	------------------

Fuente: Elaboración propia

3.8 Método de análisis de datos

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el

programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “La Estabilidad Laboral” y “La Calidad de Servicio”.

3.9 Método de investigación

Se utilizará el método cuantitativo, ya que define los enfoques cuantitativos de la investigación, identifica las características, determina las similitudes y diferencias de los procesos de investigación.

Hernández (2006,5)

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

El análisis de los datos de la encuesta, como cualquier otro tipo de datos de interés científico, ha de guardar relación con el problema de conocimiento que se trata de esclarecer y con la métrica de la información empírica que se tiene entre manos, es decir analizar los datos en relación con el problema y las hipótesis planteadas anteriormente.

La cantidad y calidad del conocimiento que se desea obtener sobre un problema no está necesariamente en función al tamaño de la muestra empleada para hacer la encuesta. Así como tampoco el margen global de error en los resultados de una encuesta disminuye aumentando el tamaño de la muestra.

Cuando mayor sea la posibilidad de poderlos comparar con otros similares y anteriores en el tiempo o procedentes simultáneamente de otras poblaciones los datos serán más útiles.

3.10 Aspectos éticos

El estudio en su desarrollo científico-técnico ha respetado los principios de beneficencia, respeto, la no maleficencia y justicia. Asimismo, se ha respetado las normas de convivencia, la moral y las buenas costumbres, guardando la confidencialidad de las respuestas obtenidas.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Solución estadística

Tabla 4

Estabilidad Laboral

ESTABILIDAD LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	185	7%
CASI NUNCA	515	20%
A VECES SI A VECES NO	632	25%
CASI SIEMPRE	826	33%
SIEMPRE	377	15%
TOTAL	2535	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

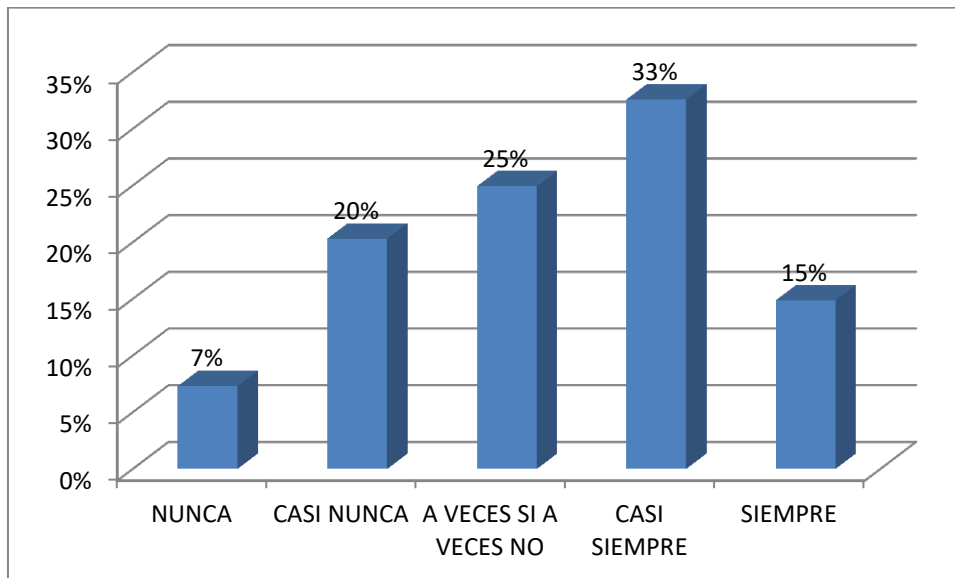


Figura 1. Estabilidad Laboral

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 33% y que la respuesta “nunca” es la que se repite con menor frecuencia con un 7%.

Tabla 5

Estabilidad de Entrada

ESTABILIDAD DE ENTRADA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	40	4%
CASI NUNCA	184	18%
A VECES SI A VECES NO	219	22%
CASI SIEMPRE	404	40%
SIEMPRE	167	16%
TOTAL	1014	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

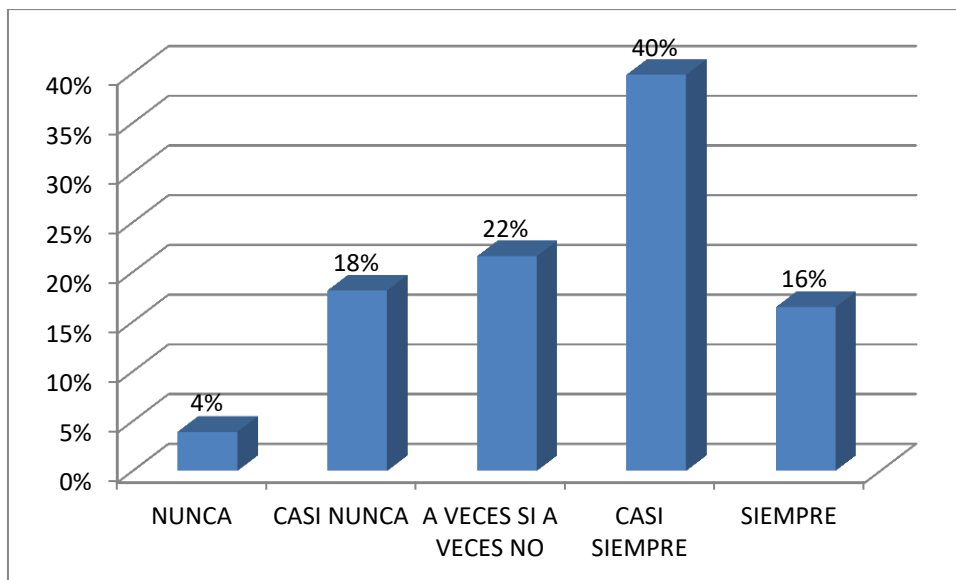


Figura 2. Estabilidad de Entrada

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 40% y que la respuesta “nunca” es la que se repite con menor frecuencia con un 4%.

Tabla 6

Estabilidad Absoluta

ESTABILIDAD ABSOLUTA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	73	11%
CASI NUNCA	168	25%
A VECES SI A VECES NO	189	28%
CASI SIEMPRE	182	27%
SIEMPRE	64	9%
TOTAL	676	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

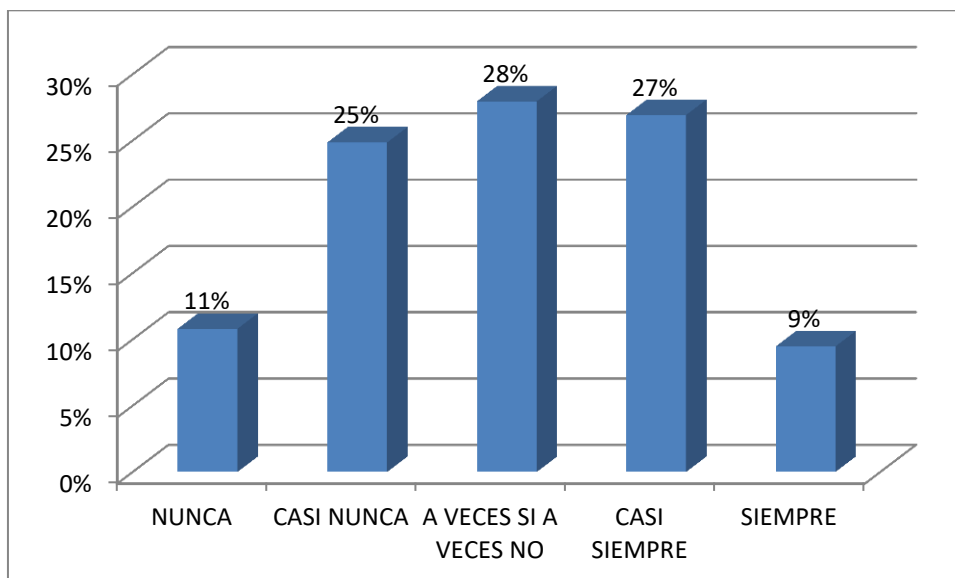


Figura 3. Estabilidad Absoluta

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “a veces si a veces no” es la que se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 28% y que la respuesta “siempre” es la que se repite con menor frecuencia con un 9%.

Tabla 7

Estabilidad Relativa

ESTABILIDAD RELATIVA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	72	9%
CASI NUNCA	163	19%
A VECES SI A VECES NO	224	27%
CASI SIEMPRE	240	28%
SIEMPRE	146	17%
TOTAL	845	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

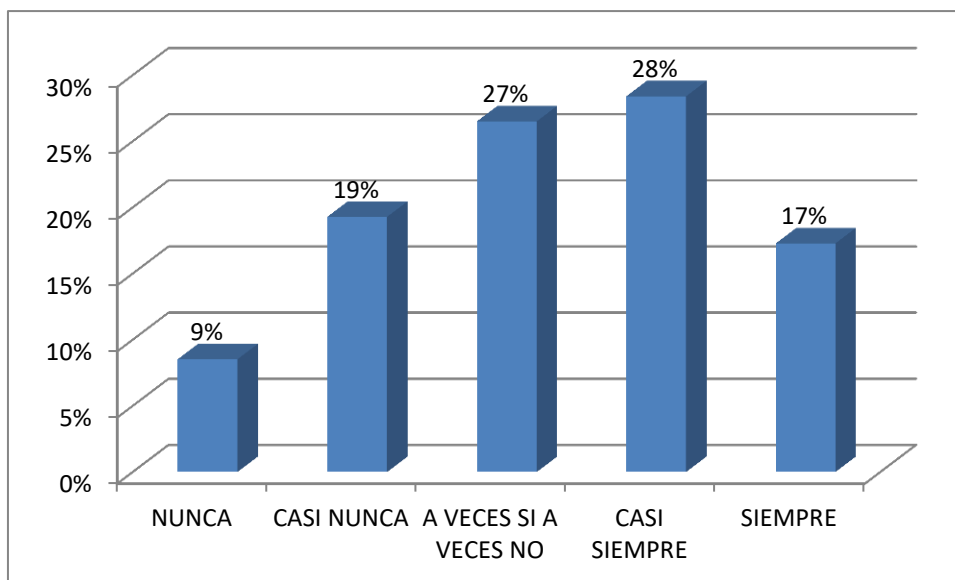


Figura 4. Estabilidad Relativa

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 28% y que la respuesta “nunca” es la que se repite con menor frecuencia con un 9%.

Tabla 8

Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	14	1%
A VECES SI A VECES NO	308	30%
CASI SIEMPRE	576	57%
SIEMPRE	116	11%
TOTAL	1014	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

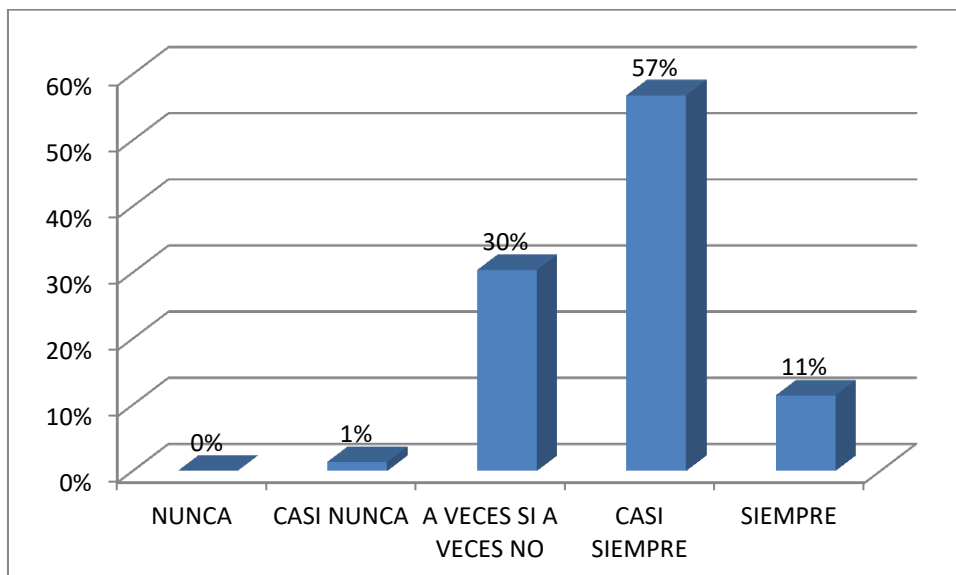


Figura 5. Capacidad de Respuesta

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 57% y que la respuesta “nunca” tiene la menor frecuencia con un 0%.

Tabla 9

Competencia

ESTABILIDAD LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	15	2%
A VECES SI A VECES NO	328	39%
CASI SIEMPRE	438	52%
SIEMPRE	64	8%
TOTAL	845	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

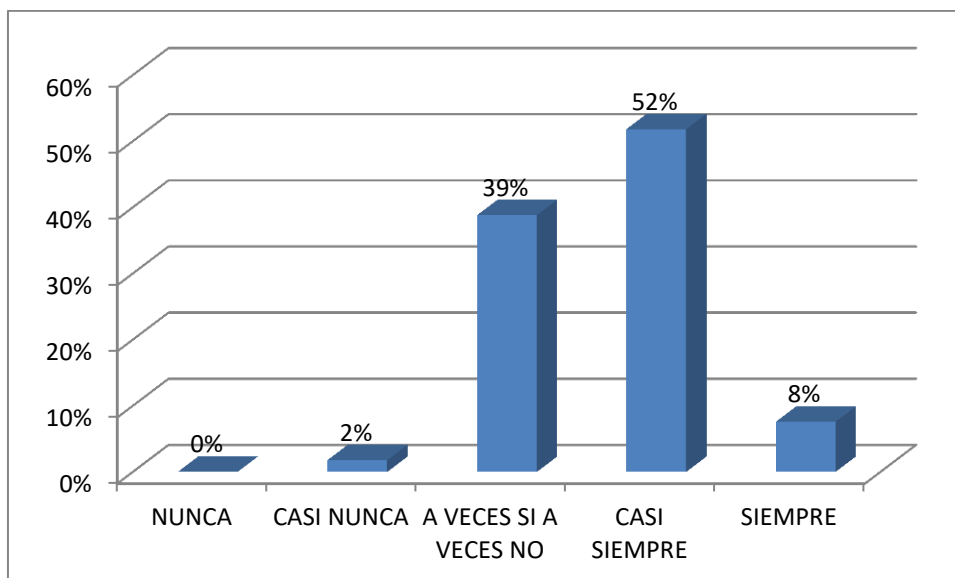


Figura 6. Competencia

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” es la que se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 52% y que la respuesta “nunca” es la que presenta la menor frecuencia con un 0%.

Tabla 10

Responsabilidad

RESPONSABILIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	0%
A VECES SI A VECES NO	238	35%
CASI SIEMPRE	370	55%
SIEMPRE	67	10%
TOTAL	676	100%

Fuente: Responsabilidad

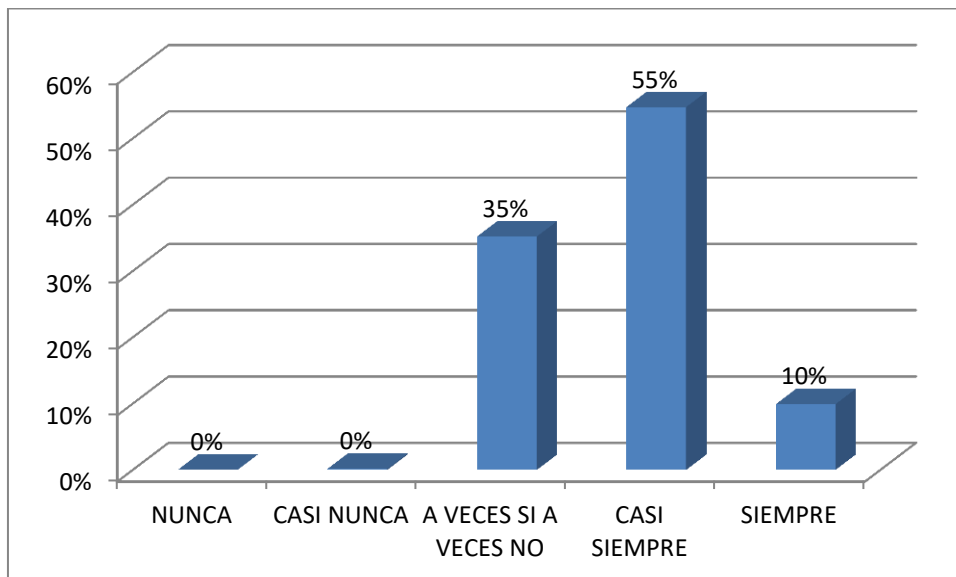


Figura 7. Responsabilidad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

De acuerdo al gráfico presentado, se observa que la respuesta “casi siempre” es la que se repite con mayor frecuencia cuyo porcentaje asciende a 55% y que las respuestas “nunca y casi nunca” son las respuestas que presentan la menor frecuencia con 0%.

4.2 Prueba de Hipótesis

4.2.1 La contrastación de la Hipótesis Principal

La hipótesis principal se contrastará mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “Estabilidad Laboral y Calidad de Servicio”.

Tabla 11

MATRIZ DE INFLUENCIAS ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE

		ESTABILIDADDEENTRA DA	ESTABILIDADABSOLU TA	ESTABILIDADRELATI VA	COMPETENCI A	CAPACIDADDERESPUES TA	RESPONSABILIDA D
DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	ESTABILIDADDEENTRA A	1,000	,930	,930	,831	,833	,840
	ESTABILIDADABSOLUTA	,930	1,000	,955	,810	,816	,933
	ESTABILIDADRELATIVA	,930	,955	1,000	,792	,794	,886
	COMPETENCIA	,831	,810	,792	1,000	,948	,748
	CAPACIDADDERESPUESTA	,833	,816	,794	,948	1,000	,739
	RESPONSABILIDAD	,840	,933	,886	,748	,739	1,000
Sig. (Unilateral)	ESTABILIDADDEENTRA A		,000	,000	,000	,000	,000
	ESTABILIDADABSOLUTA	,000		,000	,000	,000	,000
	ESTABILIDADRELATIVA	,000	,000		,000	,000	,000
	COMPETENCIA	,000	,000	,000		,000	,000
	CAPACIDADDERESPUESTA	,000	,000	,000	,000		,000
	RESPONSABILIDAD	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

H₀: “La Estabilidad Laboral NO influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”.

H₁: “La Estabilidad Laboral SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”.

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 12

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,864
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	7932,647
	gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24,996

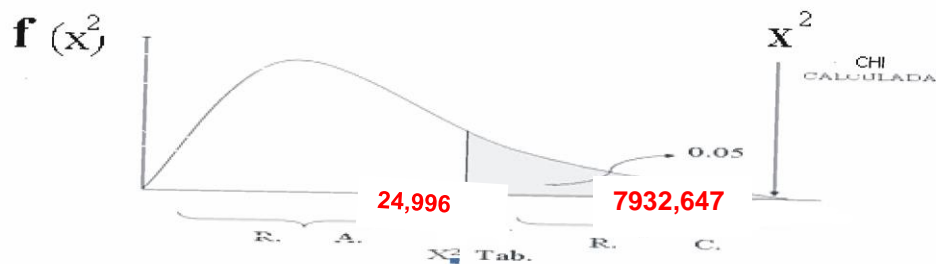


Figura 8. Contrastación de la Hipótesis Principal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 7932.647 es mayor que la X^2_{Tabular} 24.996 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula).

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Estabilidad Laboral si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.2 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 1

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “La Estabilidad de Entrada NO influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

H₁: “La Estabilidad de Entrada SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 13

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,789
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3692,218
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12,592

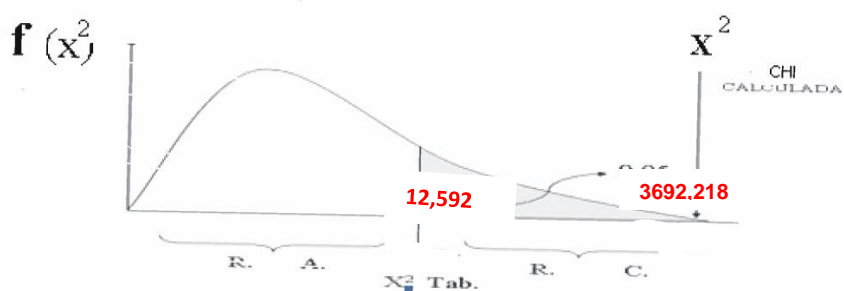


Figura 9. Contrastación de la Hipótesis Secundaria 1

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 3692.218 es mayor que la X^2_{Tabular} 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada).

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Estabilidad de Entrada SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.3 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 2

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “La Estabilidad de Absoluta NO influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

H_1 : “La Estabilidad Absoluta SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadístico de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 14

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,733
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4240,036
	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12,592

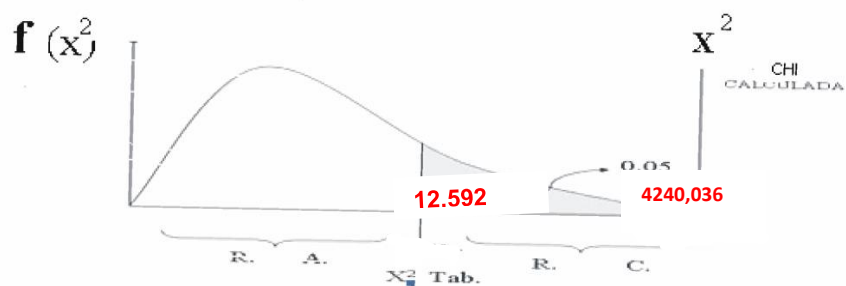


Figura 10. Contrastación de la Hipótesis Secundaria 2

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{Calculado}$ 4240.036 es mayor que la $X^2_{Tabular}$ 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada).

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Estabilidad Absoluta si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.4 La contrastación de la Hipótesis Secundaria 3

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Estabilidad Relativa NO influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

H₁: “La Estabilidad Relativa SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 15

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,757
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3780,552
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

X² Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

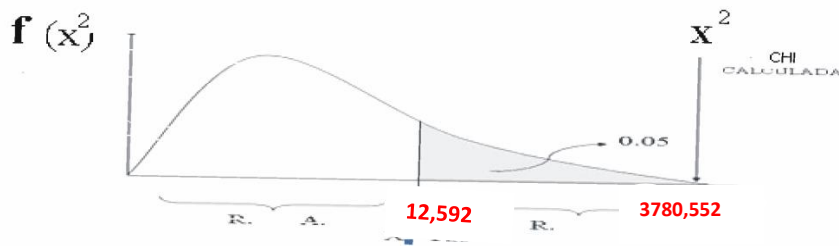


Figura 11. Contrastación de la Hipótesis Secundaria 3

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 3780.552 es mayor que la X^2_{Tabular} 12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada).

e) La conclusión:

Se puede concluir que la Estabilidad Relativa si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, 2016, a un nivel de significación del 5%

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se concluye que la estabilidad laboral si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede del Ministerio de Salud, por lo que consideramos que todo trabajador tiene derecho a gozar de una estabilidad laboral. De esta manera, coincidimos con Carlos Concha quien concluye que La estabilidad laboral es un derecho por el cual se busca la conservación del contrato de trabajo ante las vicisitudes que se presentan en la relación laboral siendo una manifestación del principio de continuidad.

En el trabajo realizado por Quiloango se concluye que el trabajador necesita de una estabilidad laboral en su puesto de trabajo, esto le otorga un mínimo de tranquilidad y confianza en el desarrollo de las labores, la producción aumenta notablemente y repercute en el bienestar de la sociedad. Al respecto, coincidimos con la conclusión del autor anteriormente mencionado; tal como se ha demostrado en el presente trabajo, un empleado con una estabilidad laboral se siente más motivado, lo cual le permite realizar un trabajo más eficiente, y por ende un aumento notable en la productividad.

En el trabajo de investigación realizado por Alva & Juárez se concluye que la satisfacción laboral de los empleados influye en el nivel de productividad de la empresa. Al respecto, coincidimos con el citado autor ya que, tal como se ha demostrado en el presente trabajo, consideramos que un personal que se siente motivado, valorado y con una estabilidad laboral, realiza sus actividades de una manera más eficiente.

VI. CONCLUSIONES

A través de la presente investigación ha quedado demostrado que La Estabilidad Laboral si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, Perú. 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedó rechazada la hipótesis nula.

En relación al primer objetivo específico de la investigación se establece que Estabilidad de Entrada SI influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, Perú. 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedó rechazada la hipótesis nula.

En relación al segundo objetivo específico de la investigación se establece que la Estabilidad Absoluta si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, Perú. 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedó rechazada la hipótesis nula.

En relación al tercer objetivo específico de la investigación se establece que la Estabilidad Relativa si influye en la Calidad de Servicio que brinda el personal que labora en la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima, Perú. 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la

rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedó rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene la presente investigación y teniendo en cuenta los resultados obtenidos se plantean algunas sugerencias, tanto para los directivos y funcionarios quienes tienen el poder de decisión, así como el personal que presta sus servicios profesionales a la entidad, con la finalidad de conseguir el desarrollo y éxito de la institución en sus diferentes procesos y servicios en los cuales se desempeña. En tal sentido, se recomienda lo siguiente:

A los directivos y demás funcionarios de la entidad, planificar e implementar políticas para el reclutamiento y conservación del personal que brinde un perfil idóneo para el desempeño de las funciones asignadas en el puesto de trabajo; mejorando, de esta manera, la calidad en el servicio brindado y evitando la pérdida innecesaria del talento humano.

La entidad debe promover la estabilidad laboral a aquellas personas que demuestran capacidad, entusiasmo y compromiso con los objetivos y tareas de la institución, brindando el entorno laboral propicio y motivador para el personal que lo ejerce.

Establecer un modelo de selección y reclutamiento para el ingreso de los nuevos profesionales que prestarán sus servicios a la entidad, mejorando y promoviendo una estabilidad de entrada.

El Ministerio de Salud debe promover, con más énfasis, la participación de todos en las tomas de decisiones importantes que afectan el desempeño de la entidad.

Establecer un modelo para la evaluación permanente del personal a fin de identificar el potencial humano que amerite ser promovido a una estabilidad absoluta.

Desarrollar programas o proyectos sociales que garanticen la inclusión social, deportiva, cultural y familiar de los trabajadores de la entidad buscando un ambiente integrador entre todas las áreas de la entidad. Un trabajador entrega todo por su entidad cuando se siente identificado y motivado por ella.

Exhortar a los trabajadores a hacer prevalecer sus derechos, aceptando laborar solamente en condiciones óptimas que le permitan tener una estabilidad laboral, lo cual se verá reflejado en la mejora de la calidad de servicio que se brinde en la entidad. Este aspecto es fundamental, ya que influye en el ámbito personal, familiar y social del trabajador, así como en el desarrollo de nuestro país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014*. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACC I%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACC%20I%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Blancas, C. (1991). *El derecho de la estabilidad en el trabajo*. Asociación Laboral para el desarrollo ADEC – ATC.
- Blancas, C. (2012). *Flexiguridad, derecho al trabajo y estabilidad laboral*. En derecho PUCP N° 68/ISN 0251.
- Caballero – Romero, A. E. *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Instituto Metodológico Alen Caro. Lima – Perú.
- Calderón, Z. (2013). *La cultura organizacional en la estabilidad laboral (estudio realizado en lubricantes la calzada S.A)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Calderon-Zulma.pdf>
- Carrillo, M. (2001). *La estabilidad de entrada y de salida como expresiones del principio de continuidad. Una aproximación desde la jurisprudencia del Tribunal Constitucional Peruano*.
- Carrillo, M. (2001). *La estabilidad de entrada y de salida como expresiones del principio de continuidad. Una aproximación desde la jurisprudencia del Tribunal*

Constitucional peruano. Disponible en Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoSocial/12/cmt/cmt7.pdf>

CIBERTEC (2007). *Servicio al cliente.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC. Lima – Perú.

Concha, C. (2014). *Análisis de la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza según el tribunal constitucional.* Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CONCHA_VALENCIA_CARLOS_ANALISIS_ESTABILIDAD.pdf

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad.* Editorial PROFIT Inmobiliaria, S. L., Barcelona España.

De la Puente, H. (1976). *Principios jurídicos del derecho a la estabilidad.* Editorial Fidenter. Buenos Aires – Argentina.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de negocios.* Fondo editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Hernández – Fernández – Baptista, R. C. P. (2004). *Metodología de la investigación. Tercera edición.* McGraw-Hill Interamericana.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia.* Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid – España.

Marcenaro, R. (1995). *El trabajo en la nueva constitución.* Cultural Cuzco S.A. Editores.

- Nava, L. (2004). *El despido arbitrario. Efectos de las resoluciones del Tribunal Constitucional*. García Calderón Industrias Gráficas SAC.
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Quiloango, Y. (2014). *La estabilidad laboral en el Ecuador, situación actual del trabajador en base a nuestra Constitución de la República y el Código del Trabajo vigente*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3074/1/T-UCE-0013-Ab-61.pdf>
- Ruiz, S. & Grande, E. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. ESIC Editorial. Madrid.
- Saavedra, J. & Maruyama, E. (2000). *Estabilidad Laboral e Indemnización: Efectos de los costos de Despido sobre el Funcionamiento del Mercado Laboral Peruano*. Grade, Lima. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/ddt/ddt28.pdf>
- Sandoval, P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. Recuperado de http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf
- Suárez, R. (2015.) *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del callao*

periodo 2011 – 2012. Recuperado de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf

Tamayo y Tamayo, Mario. *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.1997.

Trujillo, J. (2008). *Derecho del trabajo*. Tomo I. 3ra edición. Editorial Centro de publicaciones de la Pontificia Universidad Católica. Quito – Ecuador.

Vargas, Q. & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana. Bogotá.

Velásquez Fernández, A. R. & Rey – Córdova, N. G. (2010). *Metodología de la investigación científica (segunda edición)*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima – Perú.

Viteri, J. (2006). *Derecho colectivo del trabajo*. Editorial Produgrafil Center. Quito – Ecuador.

Constitución Política del Perú de 1993.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la estabilidad laboral en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo influye la estabilidad laboral en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>La estabilidad laboral si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Estabilidad laboral: Es el derecho de la clase trabajadora para la permanencia y continuidad ocupacional en el medio empresarial estable para el cual ha desenvuelto sus actividades y consta de 3 dimensiones.</p> <p>D1 Estabilidad de entrada</p> <p>D2 Estabilidad absoluta</p> <p>D3 Estabilidad relativa Viteri (2006, 232)</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de servicio: se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad que son evaluados por los clientes en relación a un servicio, el cual consta de 3 dimensiones</p> <p>D1 Competencia</p> <p>D2 Capacidad de respuesta</p> <p>D3 Responsabilidad Galviz (2011, 44)</p>	<p>El tipo de investigación es Explicativa porque describe la relación que existe entre la variable independiente "La Estabilidad Laboral" y su influencia en la variable dependiente "Calidad de Servicio".</p> <p>El diseño de la investigación es No Experimental – Transversal, porque se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; asimismo, se recopilarán los datos en un momento único.</p> <p>El método de investigación es Cuantitativo porque aporta la conexión fundamental entre la observación empírica y la expresión matemática; es decir, muestra en números y gráficos lo que hemos observado.</p> <p>Sampieri (2006, 48)</p>	<p>La población para el presente trabajo de investigación está conformada por 300 trabajadores aprox. Que pertenecen al régimen Cas, 276 (nombrados) y servicios por terceros que laboran en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017, motivo por el cual trabajaremos con la muestra que estará conformada por 169 trabajadores que serán elegidos aleatoriamente.</p>	<p>Técnica: la técnica e instrumento de recolección de datos será la Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>El objetivo es conocer la estabilidad laboral y su influencia en la calidad de servicio.</p> <p>Se realizará un total de 30 preguntas de las cuales 15 preguntas serán para la variable independiente y 15 preguntas para la variable dependiente y para su medición utilizaremos la escala de Likert.</p> <p>Siempre = 5</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>A veces si a veces no =3</p> <p>Casi nunca =2</p> <p>Nunca = 1</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo influye la estabilidad de entrada en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la estabilidad absoluta en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la estabilidad relativa en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cómo influye la estabilidad de entrada en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye la estabilidad absoluta en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye la estabilidad relativa en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis secundarias</p> <p>La estabilidad de entrada si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p> <p>La estabilidad absoluta si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p> <p>La estabilidad relativa si influye en la calidad de servicio que brinda el personal que labora en la sede central del Ministerio de Salud. Lima. Perú. 2017.</p>				

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTABILIDAD LABORAL	ESTABILIDAD DE ENTRADA	SATISFACCIÓN	1,2,3	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	ALTA = (56 a 75) MEDIA = (36 a55) BAJA = (15 a 35)
		MOTIVACIÓN	4,5,6		
	ESTABILIDAD ABSOLUTA	TRAQUILIDAD	7,8		
		PROTECCIÓN	9,10		
	ESTABILIDAD RELATIVA	ESTÍMULO	11,12,13		
		VOLUNTAD	14,15		
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	COMPETENCIA	ACTITUD	16,17,18	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	BUENA = (56 a 75) REGULAR = (36 a 55) MALA = (15 a 35)
		APTITUD	19,20,21		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EFICACIA	22,23,24		
		COMUNICACIÓN	25,26		
	RESPONSABILIDAD	PUNTUALIDAD	27,28		
		ORDEN	29,30		

Anexo 3: Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA SOBRE LA ESTABILIDAD LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SEDE CENTRAL DEL MINSA

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la estabilidad laboral y su influencia en la calidad de servicio que se brinda en su centro de labores; los resultados de esta investigación ayudarán a identificar y conocer la situación en la que se desarrollan sus actividades del día a día.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) un casillero por pregunta.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces sí a veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

I. ESTABILIDAD LABORAL

I.1. ESTABILIDAD DE ENTRADA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. SATISFACCIÓN

1	La empresa le ofrece garantía de permanencia desde el primer día de su contrato.					
2	Se siente satisfecho con la estabilidad laboral brindada por la empresa.					
3	La empresa le brinda estabilidad laboral una vez pasada el periodo de prueba de 3 meses.					

I.1.2. MOTIVACIÓN

4	La empresa promueve un clima laboral adecuado brindando una estabilidad laboral.					
5	Las actividades que realiza están acordes con la remuneración y el puesto de trabajo.					
6	La empresa le reconoce por sus importantes aportes realizados brindándole una continuidad laboral.					

I.2. ESTABILIDAD ABSOLUTA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. TRANQUILIDAD

7	La empresa le brinda la posibilidad de permanecer indefinidamente en su puesto de trabajo.					
8	Los contratos que brinda la empresa son celebrados a tiempo indefinido.					

I.2.2. PROTECCIÓN

9	El régimen laboral que brinda la empresa le garantiza una estabilidad laboral.					
10	La empresa da por concluido el vínculo laboral solamente por causa justa.					

I.3. ESTABILIDAD RELATIVA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. ESTÍMULO

11	La empresa le ofrece la garantía de ser indemnizado en caso un despido injustificado.					
12	La empresa promueve normas de protección para garantizar la estabilidad laboral.					
13	La empresa considera la estabilidad laboral como una limitación al derecho al despido.					

I.3.2. VOLUNTAD

14	La estabilidad laboral que le ofrece la empresa le permite ser perseverante y transformador en la resolución de problemas.					
15	Es proactivo, optimista y positivo al desempeñar sus funciones.					

II. CALIDAD DE SERVICIO

II.1. COMPETENCIA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.1.1. ACTITUD

16	Trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa.					
17	Su actitud en el trabajo guarda relación con lo que dice y hace.					
18	Toma una actitud idónea frente a un problema presentado.					

II.1.2. APTITUD

19	Demuestra capacidad innovadora frente a cada tarea encomendada.					
20	Demuestra capacidad para manejar múltiples tareas.					
21	Aplica diversas estrategias para organizar y desarrollar sus tareas.					

II.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.2.1. EFICACIA

22	Logra sus metas y objetivos al 100%.					
23	Demuestra calidad en el trabajo en el desarrollo de sus tareas.					
24	Resuelve problemas y satisface las expectativas de sus compañeros.					

II.2.2. COMUNICACIÓN

25	Es un comunicador ágil y eficaz.					
26	Escucha y acepta las sugerencias de sus compañeros.					

II.3. RESPONSABILIDAD

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.3.1. PUNTUALIDAD

27	Responde los documentos oportunamente.					
28	Cumple con los objetivos en el plazo establecido.					

II.3.2. ORDEN

29	Programa sus tareas adecuadamente.					
30	Organiza adecuadamente los documentos de la oficina.					

GRACIAS.

Anexo 4: Validación de instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

07 de Febrero del 2017

- ¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 - ²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
 - ³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA ESTABILIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTABILIDAD DE ENTRADA							
1	La empresa le ofrece garantía de permanencia desde el primer día de su contrato.	✓		✓		✓		
2	Se siente satisfecho con la estabilidad laboral brindada por la empresa.	✓		✓		✓		
3	La empresa le brinda estabilidad laboral una vez pasada el periodo de prueba de 3 meses.	✓		✓		✓		
4	La empresa promueve un clima laboral adecuado brindando una estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
5	Las actividades que realiza están acordes con la remuneración y el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
6	La empresa le reconoce por sus importantes aportes realizados brindándole una continuidad laboral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ESTABILIDAD ABSOLUTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa le brinda la posibilidad de permanecer indefinidamente en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Los contratos que brinda la empresa son celebrados a tiempo indefinido.	✓		✓		✓		
9	El régimen laboral que brinda la empresa le garantiza una estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
10	La empresa da por concluido el vínculo laboral solamente por causa justa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ESTABILIDAD RELATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa le ofrece la garantía de ser indemnizado en caso un despido injustificado	✓		✓		✓		
12	La empresa promueve normas de protección para garantizar la estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
13	La empresa considera la estabilidad laboral como una limitación al derecho al despido.	✓		✓		✓		
14	La estabilidad laboral que le ofrece la empresa le permite ser perseverante y transformador en la resolución de problemas.	✓		✓		✓		
15	Es proactivo, optimista y positivo al desempeñar sus funciones	✓		✓		✓		

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIA							
16	Trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
17	Su actitud en el trabajo guarda relación con lo que dice y hace	✓		✓		✓		
18	Toma una actitud idónea frente a un problema presentado	✓		✓		✓		
19	Demuestra capacidad innovadora frente a cada tarea encomendada	✓		✓		✓		
20	Demuestra capacidad para manejar múltiples tareas	✓		✓		✓		
21	Aplica diversas estrategias para organizar y desarrollar sus tareas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Logra sus metas y objetivos al 100%	✓		✓		✓		
23	Demuestra calidad en el trabajo en el desarrollo de sus tareas	✓		✓		✓		
24	Resuelve problemas y satisface las expectativas de sus compañeros	✓		✓		✓		
25	Es un comunicador ágil y eficaz	✓		✓		✓		
26	Escucha y acepta las sugerencias de sus compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Responde los documentos oportunamente	✓		✓		✓		
28	Cumple con los objetivos en el plazo establecido	✓		✓		✓		
29	Programa sus tareas adecuadamente	✓		✓		✓		
30	Organiza adecuadamente los documentos de la oficina	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL**

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**



Mg. Victor Manuel Miguel de Priego Carbal

07 de Febrero del 2017

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA ESTABILIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTABILIDAD DE ENTRADA								
1	La empresa le ofrece garantía de permanencia desde el primer día de su contrato.	✓		✓		✓		
2	Se siente satisfecho con la estabilidad laboral brindada por la empresa.	✓		✓		✓		
3	La empresa le brinda estabilidad laboral una vez pasada el periodo de prueba de 3 meses.	✓		✓		✓		
4	La empresa promueve un clima laboral adecuado brindando una estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
5	Las actividades que realiza están acordes con la remuneración y el puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
6	La empresa le reconoce por sus importantes aportes realizados brindándole una continuidad laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ESTABILIDAD ABSOLUTA								
7	La empresa le brinda la posibilidad de permanecer indefinidamente en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Los contratos que brinda la empresa son celebrados a tiempo indefinido.	✓		✓		✓		
9	El régimen laboral que brinda la empresa le garantiza una estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
10	La empresa da por concluido el vínculo laboral solamente por causa justa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: ESTABILIDAD RELATIVA								
11	La empresa le ofrece la garantía de ser indemnizado en caso un despido injustificado.	✓		✓		✓		
12	La empresa promueve normas de protección para garantizar la estabilidad laboral.	✓		✓		✓		
13	La empresa considera la estabilidad laboral como una limitación al derecho al despido.	✓		✓		✓		
14	La estabilidad laboral que le ofrece la empresa le permite ser perseverante y transformador en la resolución de problemas.	✓		✓		✓		
15	Es proactivo, optimista y positivo al desempeñar sus funciones.	✓		✓		✓		

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIA							
16	Trabaja en equipo para lograr los objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
17	Su actitud en el trabajo guarda relación con lo que dice y hace	✓		✓		✓		
18	Toma una actitud idónea frente a un problema presentado	✓		✓		✓		
19	Demuestra capacidad innovadora frente a cada tarea encomendada	✓		✓		✓		
20	Demuestra capacidad para manejar múltiples tareas	✓		✓		✓		
21	Aplica diversas estrategias para organizar y desarrollar sus tareas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Logra sus metas y objetivos al 100%	✓		✓		✓		
23	Demuestra calidad en el trabajo en el desarrollo de sus tareas	✓		✓		✓		
24	Resuelve problemas y satisface las expectativas de sus compañeros	✓		✓		✓		
25	Es un comunicador ágil y eficaz	✓		✓		✓		
26	Escucha y acepta las sugerencias de sus compañeros	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Responde los documentos oportunamente	✓		✓		✓		
28	Cumple con los objetivos en el plazo establecido	✓		✓		✓		
29	Programa sus tareas adecuadamente	✓		✓		✓		
30	Organiza adecuadamente los documentos de la oficina	✓		✓		✓		

Anexo 5: Matriz de datos

ESTABILIDAD LABORAL														CALIDAD DE SERVICIO														VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE			
M/P	ESTABILIDAD DE ENTRADA						ESTABILIDAD D ABSOLUTA				ESTABILIDAD RELATIVA				COMPETENCIA						CAPACIDAD DE RESPUESTA				RESPONSABILIDAD					TOTAL	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	27			28	29	30
1	1	2	2	3	4	4	2	1	2	2	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	5	40	46
2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	43	52
3	4	4	4	4	4	4	2	1	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	4	5	4	4	3	4	58	56
4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	1	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	48	57
5	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	5	5	4	5	3	4	2	3	2	2	4	4	4	3	5	5	42	55
6	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	49	71
7	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	55	56
8	3	2	2	4	4	2	3	1	4	4	5	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	50	57
9	4	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	46	52
10	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	50	55
11	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	59	58
12	3	3	2	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	45	53
13	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3	5	1	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	58	56
14	4	2	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	50	56
15	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	57	53
16	5	4	4	4	3	2	2	1	4	4	5	3	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	51	55
17	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	54	59
18	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	53	58
19	5	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	48	57

20	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	58	57
21	3	4	5	5	3	2	3	2	5	5	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	57	55
22	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	55	61
23	5	5	5	5	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53	58
24	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	52	57
25	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	60
26	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	1	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	44	56
27	4	4	4	4	2	5	3	1	4	4	5	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	53	53
28	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	44	54
29	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	40	57
30	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	51	53
31	4	4	5	4	3	4	1	2	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	55	56
32	2	4	4	4	2	3	1	3	4	5	5	5	1	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	50	57
33	2	4	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	5	47	57
34	4	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47	59
35	5	5	1	4	3	4	2	3	5	5	5	5	2	3	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	56	62
36	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	56	54
37	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	2	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	52	53
38	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	51	54
39	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	48	52
40	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	59	66
41	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	48	54
42	4	4	5	4	2	4	2	2	5	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	54	63
43	1	4	5	4	4	5	4	3	4	1	2	2	2	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	47	65
44	2	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	48	57
45	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	49	54
46	4	5	4	4	4	5	3	2	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	56	58
47	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	53	52
48	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	5	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	50	55

49	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	54	62	
50	4	3	2	4	2	5	4	1	4	5	5	4	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	52	61
51	2	1	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	50	55	
52	4	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	36	53		
53	2	2	2	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	32	57
54	5	4	5	5	1	3	2	3	5	5	1	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	54	59	
55	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	5	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	2	3	4	3	3	36	55	
56	4	4	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	47	
57	4	4	3	5	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	51	58	
58	3	1	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	34	54	
59	3	1	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	43	54	
60	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	37	57
61	3	2	1	2	4	2	2	1	1	2	1	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	36	55
62	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	26	51	
63	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3	5	1	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3	5	58	62	
64	4	2	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	50	59	
65	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	5	57	52	
66	5	4	4	4	3	2	2	1	4	4	5	3	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	51	55	
67	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	54	55	
68	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	53	58	
69	5	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	48	56	
70	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	58	57	
71	3	4	5	5	3	2	3	2	5	5	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	57	53	
72	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	55	59	
73	5	5	5	5	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	53	61	
74	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	52	59	
75	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57	59	
76	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	1	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	44	61	
77	4	4	4	4	2	5	3	1	4	4	5	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	53	53	

78	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	44	55				
79	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	40	59	
80	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	51	54	
81	4	4	5	4	3	4	1	2	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	55	57	
82	2	4	4	4	2	3	1	3	4	5	5	5	1	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	50	55	
83	2	4	2	2	2	4	4	2	5	4	4	4	2	3	3	4	3	5	5	5	2	5	4	4	3	4	4	3	4	47	58	
84	4	3	1	2	3	3	3	2	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4	3	4	47	58
85	5	5	1	4	3	4	2	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	57	61
86	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	56	55
87	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	56	54
88	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	54	53
89	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	51	54
90	3	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	48	52
91	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	3	5	60	59
92	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	48	51
93	4	4	5	4	2	4	2	2	5	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	54	58
94	1	4	5	4	4	5	4	3	4	1	2	2	2	1	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	47	54
95	2	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	48	56
96	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	49	55
97	4	5	4	4	4	5	3	2	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	57	54
98	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	54	52
99	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	5	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	50	55
100	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	54	60
101	4	3	2	4	2	5	4	1	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	55	59
102	2	1	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	50	53
103	4	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	38	53
104	2	2	2	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	32	55
105	5	4	5	5	1	3	2	3	5	5	1	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	54	53
106	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	36	54

136	5	5	1	4	3	4	2	3	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	57	59	
137	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	56	55
138	4	2	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	50	63	
139	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	4	4	2	4	4	5	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	57	52	
140	5	4	4	4	3	2	2	1	4	4	5	3	1	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	51	55	
141	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	54	54	
142	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	59	
143	5	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48	51	
144	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	58	56	
145	3	4	5	5	3	2	3	2	5	5	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	57	54	
146	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	55	53	
147	5	5	5	5	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	53	58	
148	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	52	59	
149	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	57	
150	3	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	1	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	44	56	
151	4	4	4	4	2	5	3	1	4	4	5	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	53	53	
152	4	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	44	55	
153	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	1	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	40	59	
154	4	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	38	53	
155	2	2	2	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	32	55	
156	5	4	5	5	1	3	2	3	5	5	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	54	53	
157	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	36	50	
158	4	4	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	47	
159	4	4	3	5	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	51	57	
160	3	1	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	34	54	
161	3	1	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	43	54	
162	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	37	57	
163	3	2	1	2	4	2	2	1	1	2	1	2	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	36	56	
164	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	26	51	

