



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores  
de una empresa de seguros de Lima - Miraflores 2022**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Gerencia**

## **AUTORA**

**Muñoz Pérez, Maite Giovanna  
(ORCID: 0009-0001-4862-0052)**

## **ASESORA**

**Casas Quispe, María Isabel  
(ORCID: 0000-0002-0445-374X)**

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autora:**

Muñoz Pérez, Maite Giovanna

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 09871565

### **Datos de asesora**

**Casas Quispe, María Isabel**

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 45705128

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Ramos de Rosas Alvarez del Villar, Javier Demetrio, DNI:07794250,  
ORCID:0000-0003-1648-2254

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio, DNI:07778554, ORCID:0000-0003-0005-4482

JURADO 3: Gálvez Castillo, José Wilhelm, DNI:07813680, ORCID:0000-0003-0526-  
2934

JURADO 4: Malpartida Olivera, Sylvia Judith, DNI: 09334963 ORCID: 0000-0003-4296-  
9330

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04**

**Código del programa: 413256**

### DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Maite Giovanna Muñoz Pérez, con código de estudiante N° 20161046, con DNI° 09871565, con domicilio en Block 36 Dpto. 501 Residencial La Cruceta, distrito Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado: “El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima - Miraflores 2022” es de mi única autoría bajo el asesoramiento de la Mg. María Isabel Casas Quispe, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 22% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido integro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 28 de diciembre del 2023



---

Maite Giovanna Muñoz Pérez

DNI N°09871565

## Índice de similitud

El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima- Miraflores 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**24%**

FUENTES DE INTERNET

**10%**

PUBLICACIONES

**18%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO RAMOS-EDGAS ALVAREZ DEL YLLAS  
Jefe de Unidad Grados y Títulos - FACBE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

DR. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA BAZZANI  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a DIOS, por ser mi fortaleza, a mi Mamá y hermana por todo el apoyo incondicional que me brindaron. A mi Papa que está en el cielo, por todos los buenos valores que me ha inculcado y por la confianza que depositó en mí.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a DIOS por haberme permitido concluir con la tesis.

Finalmente, agradezco de manera especial a mi asesora, María Isabel Casas Quispe, por su apoyo y guía en el desarrollo de la presente tesis.

## **Introducción**

La presente investigación Titulada El estrés laboral, tuvo como principal objetivo, determinar la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima - Miraflores 2022. Se analizó la problemática del estudio en los trabajadores de la empresa y el impacto que se reflejan en el entorno debido a los grandes cambios ocurridos por la globalización.

El desarrollo de esta investigación contiene cinco capítulos:

Capítulo I: se menciona el planteamiento del estudio que analiza los problemas en la investigación, se formulan las preguntas para determinar la causa y el efecto del problema y se hace mención de los objetivos y sus limitaciones.

Capítulo II: se presenta el marco teórico, se desarrolla todas la investigaciones nacionales e internacionales con las bases teorías organizativas vinculadas con el tema.

Capítulo III: se desarrolla la hipótesis con las variables elegidas para esta investigación, identificando la unidad de análisis y se describe la matriz de consistencia.

Capítulo IV: se describe el diseño metodológico que se utilizó en la investigación, se explica el planteamiento del problema, los objetivos, el método utilizado, la técnica del instrumento, el diseño, la validación. Brinda información de cómo se desarrolló la investigación y sus herramientas utilizadas en los procesos.

Capítulo V: se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos en el estudio de investigación. Se describen los datos compilados, se discute los datos hallados entre las variables.

Capítulo VI: en este capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, se especifica si la Hipótesis es aceptada o rechazada.

Esta línea de investigación busca mejorar la calidad de servicio en los trabajadores mediante estrategias de formación y desarrollo profesional.



## Índice

Caratula .....	I
Metadatos Complementarios.....	II
Declaración jurada de originalidad .....	III
Índice de similitud.....	IV
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Introducción .....	VII
Índice.....	IX
Lista de tablas.....	XII
Lista de Ilustraciones.....	XVI
Resumen.....	XIX
Abstract .....	XX
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivo General y Específicos .....	5
3. Justificación e importancia del estudio.....	6
4. Alcances y limitaciones .....	7
CAPÍTULO II .....	8
MARCO TEÓRICO.CONCEPTUAL .....	8

1. Antecedentes de la investigación.....	8
2. Bases teórico-científicas .....	13
3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III.....	31
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	31
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	31
2. Las Variables de estudio y su operacionalización .....	32
3. Matriz Lógica de Consistencia.....	37
CAPÍTULO IV.....	41
MÉTODO.....	41
1. Tipo y método de investigación .....	41
2. Diseño específico de investigación.....	42
3. Población y muestra .....	42
4. Instrumento de obtención de datos .....	45
5. Técnicas de procesamiento de y análisis de datos .....	46
6. Procedimiento de ejecución de estudio .....	46
CAPÍTULO V .....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
1. Datos cuantitativos .....	48
2. Análisis de los resultados .....	104
3. Discusión de resultados .....	117

CAPÍTULO VI.....	123
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	123
1. Conclusiones.....	123
2. Recomendaciones .....	125
REFERENCIAS .....	128
APÉNDICE .....	135

### Lista de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización del Estrés Laboral .....	33
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la calidad de Atención del Servicio .....	34
Tabla 3: Matriz Lógica de Consistencia.....	40
Tabla 4: Puntuación Likert .....	43
Tabla 5: Alfa de Cronbach.....	44
Tabla 6: Validez del instrumento.....	45
Tabla 7: Puntuación Likert .....	46
Tabla 8: ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?.....	48
Tabla 9: ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?.....	49
Tabla 10: Resultados descriptivos ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?.....	51
Tabla 11: ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?.....	52
Tabla 12: ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?.....	53
Tabla 13: ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? .....	54
Tabla 14: ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? .....	56
Tabla 15: ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?.....	57
Tabla 16: ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? .....	58
Tabla 17: ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?.....	59
Tabla 18: ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés? .....	60

Tabla 19: ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés? ....	62
Tabla 20: ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés? .....	63
Tabla 21: ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? .....	64
Tabla 22: ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?.....	65
Tabla 23: ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?.....	66
Tabla 24: ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? .....	68
Tabla 25: ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?.....	69
Tabla 26: ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?.....	70
Tabla 27: ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? .....	71
Tabla 28: ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? .....	72
Tabla 29: ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?.....	74
Tabla 30: ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?..	75
Tabla 31: ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? .....	76
Tabla 32: ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? .....	77
Tabla 33: ¿En esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple? .....	78
Tabla 34: ¿Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo? .....	80

Tabla 35: ¿La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez? .	81
Tabla 36: ¿Se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?.....	82
Tabla 37: ¿Se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios? .....	83
Tabla 38: ¿Los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes? .....	85
Tabla 39: ¿Los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los clientes?.....	86
Tabla 40: ¿Los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente? .....	87
Tabla 41: ¿El comportamiento de los empleados inspira confianza?.....	88
Tabla 42: ¿Al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro?.....	90
Tabla 43: ¿Los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía?.....	91
Tabla 44: ¿Los empleados de esta una organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?.....	92
Tabla 45: ¿Una organización excelente le brinda atención individual? .....	93
Tabla 46: ¿Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal? .....	94
Tabla 47: ¿Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes? .....	95
Tabla 48: ¿Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas? .....	97
Tabla 49: ¿La apariencia de los equipos de esta organización es moderna?.....	98
Tabla 50: ¿Las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas?.....	99

Tabla 51: ¿La presentación de los empleados de esta una organización es buena?.....	100
Tabla 52: ¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos?.....	102
Tabla 53: ¿Los horarios de actividades de esta organización son convenientes? .....	103
Tabla 54: Resumen de procesamiento de casos del estrés laboral y la calidad de atención del cliente.....	104
Tabla 55: Tabla cruzada estrés laboral y calidad de atención del cliente.....	105
Tabla 56: Prueba de Chi -cuadrado de las variables estrés laboral y calidad de atención del servicio .....	105
Tabla 57: Medidas simétricas del estrés laboral y la calidad de atención del servicio.....	106
Tabla 58: Tabla cruzada estrés laboral y confiabilidad .....	107
Tabla 59: Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y confiabilidad .....	108
Tabla 60: Medidas simétricas del estrés laboral y confiabilidad.....	109
Tabla 61: Tabla cruzada estrés laboral y responsabilidad .....	109
Tabla 62: Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y responsabilidad .....	110
Tabla 63: Medidas simétricas del estrés laboral y responsabilidad.....	111
Tabla 64: Tabla cruzada estrés laboral y seguridad.....	111
Tabla 65: Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y seguridad .....	112
Tabla 66: Medidas simétricas del estrés laboral y la seguridad .....	113
Tabla 67: Tabla cruzada estrés laboral y empatía.....	113
Tabla 68: Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y empatía.....	114
Tabla 69: Medidas simétricas del estrés laboral y empatía .....	115
Tabla 70: Tabla cruzada estrés laboral y bienes tangibles.....	115
Tabla 71: Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y bienes tangibles.....	116

### Lista de Ilustraciones

Figura 1: ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?.....	48
Figura 2: ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? .....	50
Figura 3: ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?.....	51
Figura 4: ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?.....	52
Figura 5: ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa? .....	53
Figura 6: ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?.....	55
Figura 7: ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? .....	56
Figura 8: ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? .....	57
Figura 9: ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? .....	58
Figura 10: ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés? .....	60
Figura 11: ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés? .....	61
Figura 12: ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?...	62
Figura 13: ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?.....	63
Figura 14: ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? .....	64
Figura 15: ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?.....	66



Figura 16: El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?.....	67
Figura 17: ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?.....	68
Figura 18: ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?.....	69
Figura 19: ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? .....	70
Figura 20: ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?.....	72
Figura 21: ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? .....	73
Figura 22: ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés? .....	74
Figura 23: ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa? .....	75
Figura 24: ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? .....	77
Figura 25: ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? .....	78
Figura 26: ¿En esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple? .....	79
Figura 27: ¿Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo?.....	80
Figura 28: ¿La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez? .....	81
Figura 29: ¿Se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo? .....	83
Figura 30: ¿Se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios? .....	84
Figura 31: ¿Los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes? .....	85

Figura 32: ¿Los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los clientes?.....	86
Figura 33: ¿Los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente? .....	88
Figura 34: ¿El comportamiento de los empleados inspira confianza? .....	89
Figura 35: ¿Al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro? .....	90
Figura 36: ¿Los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía?.....	91
Figura 37: ¿Los empleados de esta una organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?.....	92
Figura 38: ¿Una organización excelente le brinda atención individual?.....	93
Figura 39: ¿Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal? .....	95
Figura 40: ¿Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes? .....	96
Figura 41: ¿Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas? .....	97
Figura 42: ¿La apariencia de los equipos de esta organización es moderna?.....	98
Figura 43: ¿Las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas?.....	99
Figura 44: ¿La presentación de los empleados de esta una organización es buena?.....	101
Figura 45: ¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos?.....	102
Figura 46: ¿Los horarios de actividades de esta organización son convenientes? .....	103

## Resumen

La presente tesis del estrés laboral y calidad de atención del servicio en los trabajadores de una compañía de seguros de Lima, durante el año 2021 – 2022 siendo lo más importante determinar la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de lima con sus dimensiones (confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles) En la metodología se utilizó de tipo investigación aplicada, enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, el método hipotético deductivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 trabajadores en una empresa de seguros, el tamaño de la población no ameritó extraer una muestra por lo que se consideró de tipo censo, es decir a toda la población. Se utilizó un cuestionario con 46 preguntas para la obtención de los datos estadísticos. En resumen, los resultados obtenidos fueron que el estrés laboral influye significativamente con la calidad de atención del servicio. Asimismo, en las dimensiones Confiabilidad, responsabilidad y seguridad, empatía y bienes tangibles.

**PALABRAS CLAVES:** Estrés laboral, calidad de atención del servicio, SERVQUAL y dimensiones.

## Abstract

The present thesis focuses on work related stress and service quality among, employees of an insurance company in Lima during the years 2021-2022. The main objective is to determine the influence of work-related stress on service quality among employees of a Lima-based insurance company, considering its dimensions (reliability, responsibility, security, empathy and tangible assets). The methodology used was applied research, with a quantitative approach and a descriptive correlational scope. The hypothetical deductive method was employed, along with a non-experimental design and cross-sectional. The population consisted of 70 employees in an insurance company, and due to the small size of the population, a census approach was used, meaning that the entire population was included in the study. A questionnaire with 46 questions was used to collect the statistical data. In summary, the results obtained showed that work related stress significantly influences service quality. Furthermore, this influence was observed in the dimensions of reliability, responsibility, security, empathy, and tangible assets.

**KEY WORDS:** Work related stress, service quality, SERVQUAL and dimensions.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

En las últimas décadas el mundo laboral viene experimentado una transformación importante debido a los grandes cambios ocurridos por la globalización, consecuentemente este nuevo escenario está enfocado en la competitividad, por lo que si las organizaciones no son capaces a adaptarse al entorno actual fácilmente desaparecerán. Es por ello que hoy en día la atención está centrada en el talento humano porque son la base fundamental del crecimiento, permanencia y desarrollo de las organizaciones. Por lo tanto, desde la perspectiva de la administración y gestión empresarial una de las áreas que ha cobrado mayor interés es la administración de recursos humanos.

En ese sentido el mundo laboral actual responde a exigencias de un entorno dinámico y cambiante, donde la eficiencia, eficacia, calidad, productividad, rentabilidad, etc. solo se logra con trabajadores que gozan de un entorno saludable y estas se reflejan en las relaciones que establecen con sus pares y los usuarios externos. En ese sentido desde la perspectiva de la administración de los recursos humanos vincular dos campos de estudio como son la salud ocupacional y la calidad de servicio, se permitió identificar dos problemas como son el estrés laboral y la calidad en la atención del servicio ofrecido por los colaboradores, la misma que sirve para comprender la insatisfacción, ausentismo, rotación, quejas de los usuarios, etc.

#### **Descripción de la Empresa:**

La empresa de seguros de Lima, fue creada en 1977, cuenta con oficinas a nivel nacional siendo la matriz principal en Madrid España con presencia en más de 40 países.

Su principal producto es la venta de pólizas que brinda cobertura en todos los ramos de seguros generales y seguros de vida.

**Descripción del problema:**

El centro de trabajo es un espacio que brinda oportunidad de desarrollo profesional, asimismo es un lugar nocivo que perjudica la salud física y el bienestar del trabajador que conlleva algún tipo de estrés provocado por la alta demanda laboral y a un bajo desempeño en el trabajo manifestándose una mala calidad de atención del servicio en los trabajadores en una empresa de seguros de Lima- Miraflores 2022, generando altos niveles de presión laboral.

Uno de los principales problemas en el área:

El estrés laboral ante la alta demanda laboral en los requerimientos de los clientes y un bajo desempeño en el trabajo manifestándose una mala calidad de atención del servicio, eso se debe a que no se contrataron a más personal para delegar el trabajo. Por ese motivo se genera estrés en el entorno laboral provocando saturación física, psicológica y mental en el colaborador que traen como consecuencia la inestabilidad entre lo laboral y lo personal.

El autor investiga en los elementos del examen cognitivo y plantea tres factores básicos en el estrés laboral:

a) la deducción, que se origina del dialogo entre los individuos y su sensación del ambiente laboral, pero indispensablemente no es un riesgo real,

b) la importancia concedida, vale decir que el desafío simbolice una amenaza que afecte a la persona en su puesto de trabajo, y

c) la inseguridad sobre la resolución, es decir que el estrés será mayor ante la imposibilidad de no poder resolver la situación y la posibilidad de la persona para afrontarla. (Chiavenato, 2009).

Por su parte para la Organización Internacional de trabajo:

Primeramente es indispensable señalar el concepto de estrés laboral como: Es la respuesta físicas, psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente algunos requerimientos en nuestros lugares de trabajos, de manera que los colaboradores afirman encontrarse tensos, acongojados y mantener pensamientos no positivos al no dominar la circunstancia, señalando al estrés laboral como una alteración que daña la salud psicológica, física, las finanzas, la producción, etc., de los colaboradores, afirmando que el estrés laboral está vinculado con las demandas del entorno incluso logra perjudicar la capacidad para resolver los problemas. (OIT, 2016).

En el ámbito laboral este hecho se manifiesta por la relación en un entorno sistémico complejo de trabajo comprendido por un conjunto de subsistemas estructuras, procesos y personas que interactúan de manera interdependiente, por lo que estos comportamientos están vinculados a los relacionamientos que establecen los colaboradores con los usuarios. En ese contexto la competitividad presenta como uno de los elementos diferenciadores de las organizaciones la valoración de los atributos intangibles que hacen los usuarios como es la atención en los servicios que reciben, por lo que entender la atención brindada al cliente es fundamental para la satisfacción, lealtad y fidelización del cliente.

Selye (1956) definió el estrés laboral es una enfermedad de reacciones fisiológicas, no peculiares del cuerpo, a diferentes agentes dañinos de condición física o química presentes en el entorno.

Lazarus y Folkman (1984) se basan que el estrés en el trabajo es la consecuencia de la correlación entre el trabajador y su ambiente laboral, analizado por el individuo como agobiante, por lo que sobrepasa sus propios recursos y perjudica su convivencia y su bienestar.

Por lo tanto, la medición del estrés y la calidad de atención es una herramienta importante para conocer la forma en que se manifiestan estos fenómenos en los trabajadores y la manera que está vinculado con la experiencia que se brinda a los usuarios; según la publicación de Oblitas (2017) en la página web de wapa.pe manifestó que el 60% de peruanos sufren de estrés laboral.

Asimismo Rojas (2019) en la página de infocapital humano de fecha 15 de enero de 2019, manifestó que el 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral en ese contexto en el ámbito de la investigación se observan hechos relacionados con el estrés laboral que llaman la atención como el deseo de dejar laborar para la empresa debido a que se siente poco valoradas/os esto debido a que se ha observado que hace falta un mayor reconocimiento a sus labores que realizan a diario, lo cual se ve reflejado en bajos sueldos en relación con otros que realizan la misma labor en entidades del mismo rubro, esto genera frustración y malestar al no poder compensar los gastos personales y familiares que cada uno de ellos tiene, toda esta situación muchas veces afecta el desenvolvimiento en su labor diaria, muchas veces se ve reflejado en la calidad de trabajo que realizan. También se puede observar comportamientos que manifiestan los trabajadores de ansiedad, angustia, fatiga crónica, cefaleas, problemas gastrointestinales, así mismo un bajo desempeño, rotación, bajo compromiso con la organización, baja satisfacción laboral, graves consecuencias en la salud del trabajador y poca creatividad e innovación por parte de estos empleados.

Por lo antes descrito se pretende responder la siguiente pregunta de investigación:

### **Problema General**

¿En qué medida influye el estrés laboral en la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022?

### **Problemas Específicos**



¿En qué medida influye el estrés laboral en la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

¿En qué medida influye el estrés laboral en la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

¿En qué medida influye el estrés laboral en la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

¿En qué medida influye el estrés laboral en la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

¿En qué medida influye el estrés laboral en los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

## **2. Objetivo General y Específicos**

### **Objetivo General**

- Determinar la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la influencia entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

- Identificar la influencia entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- Identificar la influencia entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- Identificar la influencia entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- Identificar la influencia entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

### **3. Justificación e importancia del estudio**

El trabajo es un espacio que brinda oportunidades de desarrollo pero también puede ser un espacio tóxico que atenta en el bienestar del trabajador desencadenando en el bajo desempeño del trabajador manifestándose en la mala calidad de atención al usuario, por lo tanto realizar mediciones entorno a la salud laboral y prestar atención a los factores de riesgos laborales vinculados al estrés laboral y estas asociadas a las formas de relacionamiento de los colaboradores con los usuarios externos como es la calidad en la atención del servicio. Por ello este tipo de mediciones es importante para la empresa de seguros de Lima pueda conocer de primera fuente como se manifiestan estas variables en la población de estudio y de esta manera poder controlar y mejorar dicha realidad.

Asimismo, los resultados de la investigación delimitados en las variables de estudio, permitirán a la organización diseñar estrategias de intervención ya sea de tipos

preventivos, correctivos o de mantenimiento basadas en información obtenida de fuente directa. También los resultados permitirán al área de recursos humanos poder implementar políticas de gestión en salud ocupacional, enfocados en el estrés laboral y programas de capacitación para mejorar las habilidades sociales al momento de brindar la atención a los usuarios. También los resultados permitirán diseñar el plan operativo del área de recursos humanos.

#### **4. Alcances y limitaciones**

- La población de estudio estuvo integrada por 70 trabajadores de una empresa de seguros de Lima.
- Los resultados serán aplicables solo a poblaciones con características y áreas geográficas similares.
- La ausencia de estudios previos en el contexto de la presente investigación.
- La ausencia de estudios previos a nivel local regional y nacional en el rubro de la empresa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO.CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### Investigaciones internacionales

Chamby (2022) en su tesis *Los efectos del estrés laboral en la calidad de servicio de la unidad de calificación de años de servicio que es dependiente del ministerio de economía y finanzas publicas* tiene por finalidad sugerir planes de previsión, como operar el estrés laboral, tomar decisiones de participación y preparación a los funcionarios públicos quienes contribuyan afrontar el estrés en la Unidad. El análisis señala al avance de un marco referencial aludiéndose al estrés laboral, con el arquetipo SERVQUAL en la calidad del servicio que muestra las peculiaridades en sus 5 dimensiones que accederán cooperar en la mejoría de la calidad del servicio en la Unidad. De igual modo, se muestra el ámbito referencial, investigaciones anteriores al motivo de análisis y el pronóstico del problema. Luego, se conoce el método del diseño con el tipo y las herramientas de revisión, origen y elaboración de datos, quienes determinarán las respuestas alcanzadas de los cuestionarios a cerca de la comprobación de la Calidad de Servicios que presenta la U.C.A.S. y debilidad de Estrés (CVE), posteriormente mostrar un estudio de relación de las respuestas más significativas y su comprobación. Finalmente se recopiló los resultados y se determinó influencia de manera interna y externa que causan en la empresa. Se propone proyectar dichos planes que fueron señalados al inicio.

El presente trabajo cuenta con una influencia externa como interna que impactan en ambas variables. Por consiguiente, se cumple con el mismo objetivo de mi investigación.

Cueva (2022) en su tesis *Calidad de vida en el laboro y estrés laboral en enfermera de tres hospitales público de Quito, Ecuador* planteo como Objetivo General:

Examinar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y las señales de estrés laboral en los trabajadores. La investigación es de tipo cuantitativo, alcance descriptivo, transversal y correlacional. El análisis de la muestra se estableció en 217 trabajadores de tres hospitales públicos del Ecuador. se utilizó, tres instrumentos para la herramienta de recolección de datos. Con respecto al estudio estadístico se utilizó el software SPSS versión 20 educativa UCE. Se empleó estadística descriptiva e inferencial. Se concluyo: que existe un bajo nivel de calidad de vida en el centro de laboro. Con respecto al estrés existe un nivel muy Alto 80,6%, en dimensiones con síntomas fisiológicos con 79,2%. Se alcanzaron correlaciones negativas significativas en cuatro dimensiones de la calidad de vida y con el estrés en la dimensión de satisfacción con el 34% del estrés global. Finalmente se concluyó que la calidad de vida es de nivel bajo y en el estrés se evaluó un nivel alto que indica una existencia de relación en 4 de las 7 dimensiones de CVT con señales de estrés laboral.

Se verifica un nivel de estrés muy alto en el personal y tiene una influencia con la investigación de mi trabajo en la variable estrés laboral.

Vallejo (2022) en su tesis *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Planteó como objetivo principal la influencia del estrés laboral referente a los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa. La investigación es de enfoque cuantitativo, de manera que midió los niveles en las dos variables por medio de dos cuestionarios: De Estrés Laboral de la OIT-OMS y de Satisfacción Laboral S20/30 de Melilá y Peiró, en una población total de 64 trabajadores. Los resultados alcanzados del estudio indican que el nivel de estrés laboral es bajo, en relación a la satisfacción laboral, manifiestan que es alta con una satisfacción intrínseca. El estudio se evaluó por medio del programa DYANE, se concluyó que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Finalmente, se

muestra una evaluación de resultados encontrados en el estudio y también se contribuyen medidas en la reducción del estrés laboral y al crecimiento de la satisfacción en el trabajo.

Se verifica una influencia baja en el estrés y por ende no tiene una influencia significativa con el estudio de mi trabajo.

Morales (2019) en su tesis *El estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería a los usuarios del hospital san Luis de Otavalo*. Señalo que el objetivo principal fue examinar la incidencia del estrés laboral de la calidad en los trabajadores a los pacientes. Este estudio se realizó en función de una investigación en el Hospital. se aplicó un test psicológico JSS que permitió determinar los niveles de laboral al personal de enfermería así mismo se hizo la aplicación de una encuesta a los usuarios que asisten a esta casa de salud con el fin de determinar su percepción en torno a la calidad de servicios brindados por el personal. Con base en los resultados obtenidos se consideró pertinente el planteamiento de un manual de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral sobre técnicas de relajación muscular y psíquica.

Se verifica una influencia entre las variables estrés y calidad de servicio que solo es a fin con la variable estrés laboral con mi trabajo de investigación.

Maggi (2018) en su tesis *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro*. En su investigación evaluó la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra estuvo constituida por 357 representantes de los niños. El instrumento aplicado fue SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, Los resultados permitieron

confirmar que hay insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Se concluyó que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

El presente estudio afirma que tiene influencia con la variable estrés laboral y la calidad de atención del servicio que tiene influencia con la investigación en mi trabajo.

### **Investigaciones nacionales**

De la Cruz (2021) en su tesis *Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote*, señaló como fin señalar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención. La investigación es de tipo cuantitativa, diseño descriptivo correlacional no experimental, cual prueba fue de tipo censo a 80 usuarios se utilizó dos cuestionarios de 22 para el estrés y 25 preguntas para medir la calidad de atención que fueron validados por jueces expertos con un Alfa de Cronbach que fueron sometidos por el SPSS. Finalmente se concluye que existe una correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención.

El presente trabajo cuenta con una influencia significativa entre ambas variables y cuenta con el mismo objetivo de mi investigación.

Alania, Raraz, & Arquiño (2020) en su tesis *Estres laboral y la calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa- Ucayali* tiene como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral con la calidad del servicio en los trabajadores. La investigación es de diseño transeccional correlacional con una muestra de 73 trabajadores y 85 clientes de los grifos de Pucallpa, el cual se comunicó que respondan de manera objetiva el cuestionario de 20 preguntas. Los resultados muestran que existe una relación positiva muy débil y no significativa entre la variable estrés laboral y la calidad del

servicio de los trabajadores en los grifos de Pucallpa. Indican que no afectan en la calidad del servicio. No obstante, los resultados indican que, si existe una relación negativa débil y significativa en el estrés laboral con las dimensiones de la calidad del servicio en los colaboradores de los grifos de Pucallpa, Ucayali 2019.

El presente estudio señala que existe influencia positiva y significativa entre ambas variables lo que afirma que hay una relación con el estudio de mi investigación.

Contreras & Vilchez (2019) en su tesis *Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viaje de tarma, periodo 2016* tuvo como finalidad demostrar la relación entre la calidad de servicio y el estrés laboral. La investigación es de tipo aplicativo, a nivel descriptivo y correlacional. La muestra se realizó a 400 turistas con un censo a 20 colaboradores de las agencias de viajes. Para el estrés laboral se usó el cuestionario del SERVQUAL, con un alto nivel de confiabilidad. El estudio fue realizado en Excel y a posteriori en el sistema SPSS. Finalmente se concluyó que existe relación entre la calidad de servicio y el estrés laboral con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$ . Lo que indica que a mayor estrés laboral existe menor calidad de servicio en los trabajadores de las agencias de viajes de Tarma estudiadas.

En el presente trabajo se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio con el estrés laboral y con mi estudio de investigación y refieren que a mayor estrés laboral la calidad de servicio es deficiente.

García (2018) en su tesis *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud santa julia Piura*. En su investigación tuvo como finalidad plantear la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los trabajadores del Centro de Salud Santa. La investigación fue de tipo cuantitativo, corte transversal descriptivo con una población de estudio de 20 trabajadores y pacientes; con un rango de falla del 5% en la muestra. La recolección se realizó mediante la técnica de la



entrevista utilizando un cuestionario debidamente validado. Finalmente se concluyó que existe relación entre el estrés laboral y la calidad de atención.

Se verifica que el presente estudio que tiene una influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención y cuenta con el mismo propósito de mi estudio de investigación.

De la Cruz (2018) en su tesis *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz en su investigación sobre el estrés laboral y desempeño profesional*. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, Región Ancash, 2016. El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación. La muestra fue probabilística, estratificada estuvo conformado por 92 trabajadores de salud. Se usó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el estrés laboral y la guía de observación del Ministerio de Salud, para evaluar el desempeño profesional. Finalmente se concluyó que existe un alto nivel de estrés laboral y un regular desempeño profesional, lo que indica que existe una relación estadística entre ambas variables ( $p < 0,05$ ) en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

El presente trabajo tiene una influencia estadísticamente significativa con la variable estrés laboral y una relación con la investigación de mi trabajo.

## **2. Bases teórico-científicas**

### **Estrés laboral**

#### **Perspectivas teóricas del estudio del estrés laboral:**

Las nuevas tendencias del mercado han transformado las relaciones laborales, muchos contextos organizacionales operan bajo incertidumbre lo que requiere iniciativa,

innovación, autorregulación, y una dedicación más allá de las funciones establecidas en la descripción del puesto de trabajo, en consecuencia, todos estos cambios inciden en los comportamientos de los trabajadores. Precisamente una de las consecuencias es el estrés laboral. Por estrés entendemos como:

El estrés laboral es aquella reacción amenazante que se evidencia en la parte física o sensible del trabajador, que se produce cuando las demandas del trabajo exceden a las competencias, recursos y exigencias del colaborador, en este concepto Siegrist confronta al estrés laboral como el producto de una inseguridad total entre dos fases: el esfuerzo y la recompensa del trabajo, siendo insuficiente la igualdad entre costos y beneficios los que ocasionen un estado de ansiedad y estrés, asimismo de una eminente exposición a esta circunstancia psicosocial que originará un alto peligro de adquirir trastornos musculoesqueléticos, agotamiento y otras enfermedades a nivel emocional y fisiológico. (Cabrera, 2023)

El estrés se ha conceptualizado desde diferentes perspectivas entre ellas como estímulo, como respuesta del individuo ante una situación y como experiencia transaccional entre un determinado estímulo y la persona que lo percibe (Peiró & Salvador 1993).

En diferentes puntos de vistas el estrés representa una reacción del individuo ante un hecho y como una vivencia entre el estímulo y lo que comprende el individuo.

(a) **Estrés analizado como respuesta individual**, está focalizado en el proceso interno de la persona, Selye (1956) planteó el modelo de organismo estresado. De acuerdo con este planteamiento el ambiente físico o social puede exaltarse justamente a los usuarios, con bienes reducidos para contestar correctamente a los requerimientos que el mismo les implantan. Es decir, los usuarios con reducidos recursos sociales tienden a tomar métodos de evasión; entre

tanto las que determinan con importantes bienes suelen inclinarse hacia el afrontamiento activo; entre los principales factores individuales de estrés podemos mencionar los rasgos de personalidad, estilo de vida; problemas individuales de articulación familia empleo. Desde esta perspectiva la solución frente al estrés sería cambiar la misma persona estresada, capacitándola para enfrentarse adaptativamente al entorno laboral. En esta perspectiva se desarrolló la teoría fisiológica.

(b) **El estrés analizado como estímulo ambiental** enfatiza en el impacto o cambio que provoca los estímulos externos sobre el organismo de un individuo generando un estado de activación o tensión asociado a las respuestas ante ciertas situaciones o demandas ambientales de manera que producen en el organismo cambios que requieren esfuerzos mayores. De tal forma que en el entorno socio laboral la demanda de exigencias que amenazan pueden desbordar los recursos disponibles del individuo; por lo tanto, se debe actuar precisamente sobre la misma fuente estresora; esta perspectiva supone que el desempleo o fracaso laboral son problemas que deben ser resueltos a nivel social; por lo tanto, la causalidad del estrés es el ambiental social, económica, organizacional y la intervención se debe desarrollar en estas dimensiones. En esta perspectiva se desarrolló la teoría de los sucesos vitales.

(c) **Estrés analizado como interacción**, esta perspectiva centra el problema del estrés en la misma interacción entre el ambiente –persona; modelo expuesto por Lazarus y Folkman (1984). es decir, el ambiente estresante donde trabaja una persona estresada; este punto de vista orienta la participación para la variación en el entorno, en el usuario y sobre todo en la dinámica de las comunicaciones.

## **Modelos teóricos que abordan el estudio del Estrés Laboral**

Empezando desde el análisis de las perspectivas teóricas se han diseñado modelos para la comprensión del estudio del estrés laboral, las mismas que se circunscriben en la perspectiva transaccional.

**Modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral de Harrison, (1978)** de acuerdo al ejemplo la fase del estrés parte de una discordancia entre el individuo y su entorno que se manifiesta en diferentes reacciones en las personas. A nivel psicológico ocasiona disconformidad en el trabajo, angustia, disgusto o desvelo. A nivel fisiológico se presenta presión arterial, aumento del colesterol. A nivel comportamiento se desarrolla apegos al cigarro, comer, tomar alcohol en exceso trayendo como resultado mayor asistencias médicas. De lo contrario un buen manejo de la situación obtendrá éxitos, beneficios y desenvolvimiento personal. Por este motivo, reconocemos tres elementos relevantes del estrés laboral. A) los medios que tiene los individuos para afrontar las demandas. B) La sensación de las demandas mencionadas del individuo y C) los requerimientos siendo un factor importante para comprender el estrés laboral. (Otero, 2015).

**Modelo de interacción entre demandas laborales – control – apoyo de Karasek (1979)** en 1979 el autor primero planteó el modelo de las demandas – control laboral o modelo de tensión laboral, donde explicaron que el estrés era resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas como ordenes conflictivas, dependencia del ritmo de los demás, necesidad de concentración y el control referido a los recursos que el trabajador tiene para hacer a las demandas ya sea por su nivel de formación, habilidades, autonomía, libertad de toma de decisiones.

Por lo tanto, según Karasek (1979):

- El alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de **alta demanda psicológica y baja control de la toma de decisiones.**
- El bajo estrés se produce cuando **la demanda es baja y alto el control**
- Activo cuando hay **alta demanda y alto control**
- Pasivo cuando hay **baja demanda y bajo control.**

Por lo tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control de la misma por falta de recurso es baja.

Este modelo ha sido asociado a enfermedades coronarias, trastornos psicológicos, trastornos multiesqueléticos en las extremidades superiores.

Posteriormente en 1990 Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) ampliaron el modelo de Karasek (1979) amplió la dimensión apoyo social a las demandas laborales y control como factor modulador de manera que un alto apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras lo contrario aumenta. Otro factor modulador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo.

En esta versión mejorada del modelo de demandas laborales – control – apoyo social, los autores plantearon, la importancia de considerar las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo para comprender el estrés laboral, de esta manera explicaron que:

Son las diferentes combinaciones de las demandas con las competencias en la toma de decisiones las que posibilitan explicar las diferencias en las consecuencias físicas y psicológicas. Es decir, es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. Entendiendo que el nivel de las demandas laborales se deriva del nivel de producción de la empresa,

mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. (Karasek, 1979) Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculo esqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores. En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo. (Otero, 2015).

**Modelo transaccional de Cox y Mackay (1978)** en su investigación los autores perciben que la variable estrés laboral es una amenaza entre la persona y su entorno, la cual se muestra en las siguientes fases:

- Mayor exigencia en los objetivos laborales en su entorno.
- La sensación de la inestabilidad de no poder afrontar el estrés por las demandas, pero lo importante es tener la capacidad cognitiva para superarlas.

- Los resultados a esta inestabilidad: hay dos tipos las emocionales y fisiológicas-cognitivas y comportamentales.
- Se busca un programa de afrontamiento.
- Se muestran los resultados del afrontamiento.
- La retroalimentación sobre los resultados. (Cox y Mackay, 1978, citado por Rojas, 2021).

### **Modelo transaccional del estrés y del afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984)**

concebieron el estrés como un acontecimiento general que comprende hasta tal punto la posición que lo provoca como las observaciones que se originan (fisiológicas, emocionales, conductuales y cognitivas), las variables moduladoras de este desarrollo y sus probables consecuencias patológicas (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Gallegos, 2019). Es decir, han concebido el estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, mediado por procesos de apreciación y afrontamiento. Por medio de la apreciación, el sujeto determina el significado de un evento, sin ella no hay experiencia de estrés, es decir se distingue tres tipos de evaluación cognitiva que median entre el estímulo y la respuesta al estrés:

- **Evaluación o apreciación primaria:** Es la evaluación que determina que una situación sea valorada como para él: irrelevante, benigno o negativo. Ésta puede estar influida por variables personales (creencias, compromisos, etc.) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidad de ocurrencia y naturaleza de sus posibles resultados).
- **apreciación secundaria:** Es la evaluación de los recursos de afrontamiento disponibles para manejar el daño, amenaza o cambio. Contempla la evaluación de las estrategias de afrontamiento es decir de los recursos disponibles de

afrontamiento (de carácter físico, social, psicológico y material). Si los recursos son insuficientes pueden ser vistos como necesidades (Lazarus y Folkman, 1984).

- **Reevaluación:** A medida que se producen los cambios en la situación se van produciendo repeticiones de las evaluaciones primaria y secundaria, las cuales interactúan entre sí, determinando el grado de estrés y la intensidad y calidad de la respuesta emocional. Esta reevaluación se refiere al cambio efectuado en una evaluación previa a partir de nueva información recibida de la persona y/o del entorno. (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Gallegos, 2019).
- En resumen, los autores identifican la causa por medio de las variables ya sea positiva o negativa. Y de qué manera afrontan dichos estresores y determinar el grado de estrés y que cambios se realizaron en la reevaluación en la persona y su entorno. (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Gallegos, 2019).

**Modelo integrador de Peiró y Salvador (1993)** el modelo integrador especifica de manera clara y precisa en las variables que el estrés es la disconformidad ante una situación en la organización y el sujeto. Se debe solucionar el estrés mediante estrategias que ayuden al trabajador y a la organización. El estrés mantiene diferentes significaciones:

- El estrés como estímulo: son energías externas que originan efectos transitorios y duraderos.
- El estrés como percepción: son fases emotivas y cognitivos que causan secuelas físicas y psicológicas.
- El estrés como interacción: Se da entre el trabajador y el ambiente, en la circunstancia y las posibilidades de hacer frente la coyuntura en que se encuentra.
- El estrés como respuesta: Se da del trabajador frente a determinados estímulos.



**El Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Matteson e Ivancevich (1983)** los autores en este modelo distinguen los siguientes elementos:

(a) Factores estresores organizacionales: Factores intrínsecos del puesto; estructura y control organizacional; sistema de recompensas, sistema de recursos humanos y de liderazgo.

(b) Factores extra organizacionales que implican relaciones familiares, problemas económicos y legales, etc. estos inciden en la apreciación perceptiva cognitiva de la situación por el trabajador.

(c) La Apreciación perceptiva cognitiva realizada por el individuo tiene efectos fisiológicos, psicológicos y comportamentales, cuyas consecuencias se reflejan en la salud, entorno familiar o en el desempeño laboral.

(d) También identificaron las diferencias individuales demográficos, biológicos cognitivos y afectivos (Montalvo, 2014, p. 11)

### **Enfoques teóricos del estudio de la calidad**

La noción de la calidad depende de la sensación del cliente y, por consiguiente, como manifestó Crosby (1979), no tendrá ningún sentido el concepto de calidad si no está fundamentado precisamente lo que trata de explicar el cliente. El análisis de la calidad se basa en cuatro expectativas que manifestamos:

(a) **Enfoque de la inspección:** se presentó en la sedición, la finalidad es el cálculo o evaluación de las peculiaridades y reconocimiento de la deficiencia de los artículos, se refiere a que pactaron solo la verificación del artículo terminado, pero no tomaron en cuenta el modelo de acciones de precaución ni propósito de mejoría. Asimismo, mantuvo la idea aislada de las tareas, fabricación y de supervisión siendo el único encargado el controlador.

Que la competencia de control era escasa no por su talento si no por el método de comprobación aplicadas descubriendo las primordiales deficiencias: el trabajador desarrolla su trabajo con faltas y el controlador lo hacía bien; la carencia de entusiasmo de los colaboradores; la deficiencia de cuidado a la imaginación y conocimiento de los colaboradores; la modificación de las faltas significa un importe elevado: diferencia entre la productividad y calidad. (Ugaz Flores, 2012, Medina Bocanegra, 2013, citado por Chavarría, 2018).

**(b) Enfoque control estadístico de la calidad:** En 1924 W. Shewhart hizo las ideas principales del examen estadístico de la calidad, con el fin de conservar un procedimiento en su situación proyectada de manera que continúe alcanzando las metas planificadas. Desde este punto de vista fue señalado el control de la calidad como un desarrollo que calcula el funcionamiento verdadero como un requisito indispensable para el perfeccionamiento de la calidad; de igual manera confrontar el funcionamiento positivo con las metas, tomando en consideración se afirma que las respuestas agraden los modelos establecidos. Por consiguiente se señala que esta perspectiva estuvo sustentado en el proyecto de preparar artículos no deficientes a través de la inspección rigurosa de los procedimientos; el éxito para examinar un desarrollo y entender cómo poner bajo una inspección estadístico (evolución permanente) se basa en identificar los diversos fundamentos de inestabilidad del desarrollo de las fuentes aleatorias que ocasionan dificultades repetidas o usuales y las fuentes no aleatorias, que se produjeron de forma ocasional o peculiar (Deming, 1989).

Por su parte Juran (1993) citado en Feigenbaum, (1951). formalizó: El desarrollo estadístico en la importante trilogía para el procedimiento de la calidad observamos tres fases de preparación de la calidad que radica en crear productos y desarrollos que agraden las exigencias de los clientes; con el control de la calidad se descubre las anomalías

prohibidas con el fin de comenzar medidas para corregir y perfeccionar la calidad, son propuestas para la calidad de los productos prosperen y aumenten el rango normal que fue implantado. En este periodo el trabajo de inspección fue único del sector producción.

**(c) Enfoque de aseguramiento de la calidad o control de la calidad total:** De acuerdo a Feigenbaum (1951): La inspección de la calidad global es un conjunto verdadero para unir el trabajo de conservación y el avance de la calidad de diferentes sectores de una empresa con la finalidad de realizar mercadeo, ingeniería, producción y que sea útil y agrade al cliente y a los rangos de baja economía, en otras palabras la garantía es el total de situaciones programadas y coherentes siendo inevitables con el fin de brindar seguridad del producto o servicio complacerá las condiciones propuestos acerca de la calidad (ISO 8402, UNE 66.001, citado por Sigarrostegui, 2021)

El criterio sostuvo como objetivo acreditar la calidad del servicio, en la confiabilidad (conformidad con las especificaciones) la idoneidad en el manejo del producto decretando reglas con respecto al incremento de trabajos de desarrollo en la empresa. (Juran, 1997, citado por Chavarría, 2018)

**(d) Enfoque de gestión de la calidad total:** El apoyo al modelo de comprobar la calidad global se inicia en Japón la perspectiva de la supervisión de la calidad en la empresa o de igual modo distinguido, así como el criterio japonés del procedimiento de calidad global; Fue (Feigenbaum, 1967 citado por Chavarría, 2018) determino:

La comprobación en la calidad de la empresa consiste en progreso, diseño, elaboración, marketing, contribución del servicio de productos y una operatividad en el precio, excelente idoneidad que los usuarios analizan con agrado. Con el propósito de conseguir los objetivos en las áreas de la organización (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como producción, diseño técnico,

investigación, planificación, tienen que laborar en forma articulada. En todas las de una organización tienen que persevera en inventar métodos que ayuden a poner en práctica las reglas internas. Toso se obtiene a través del empleo total de distintos métodos tales como los sistemas estadísticos y técnicos, como las reglas en su conjunto, los procedimientos informáticos, la inspección espontanea, el control de infraestructuras, el control de prevención, el estudio eficiente, la ingeniería industrial y el análisis de mercados de trabajo.

La comunicación de este enfoque japonés es que no es capaz de garantizar la calidad, también debe obtener el bajo precio. (Ishikawa 1981) implantó a continuación los siguientes fundamentos:

Guía verdadera y total dirigido al usuario; perfeccionar el esquema del producto y la gestión del desarrollo será siempre primordial la calidad y después la productividad en un tiempo mínimo; la mejora continua en optimizar las técnicas de guía en dirección a la precaución, simplificación del precio en la calidad; eficiencia del uso de la duración; manejo de calidad en el sistema de valor; hincapié en la labor en su conjunto, procedimientos dados a los acontecimientos en las cifras; dominio de la alta administración.

### **Definición de Servicio**

Se logró encontrar infinidad de definiciones del concepto de calidad, es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc., que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie. (Maqueda y Llaguno, 1995)

### **2.2.5 Calidad y servicio**

Para obtener ventajas comparativas las empresas deben crear programas que marquen la diferencia apoyada en la calidad y servicio, con la finalidad de alcanzar la complacencia de los requerimientos de los clientes, De esta manera comprendemos que la unión de la calidad y servicio son elementos importantes para la competencia. Entendemos que la calidad es la indagación constante de la superioridad en el servicio, en la mercancía y en las personas. Para ello se requiere de la colaboración, el compromiso, la excelencia y el espíritu de colaboración, mientras el servicio son prestaciones y experiencias que son evaluadas durante el proceso de transacción y por el resultado final.

Por ende es fundamental hacer hincapié en los requerimientos para que se alcance la calidad captada como: el dialogo usuario - usuario, siendo primordial el informe que difunde un usuario antiguo a un competente cliente; igualmente las exigencias individuales, en este punto se confirma lo que anhela el cliente para complacer sus requerimientos; vivencias pasadas, estas conllevan al cambio de lo mencionado anteriormente; y el dialogo externo que brindan las empresas ocasiona a que se cambien las perspectivas.

#### **Paradigmas del estudio de la calidad de servicio**

Los usuarios sostienen más problemas en valorar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, en la primera comprende la valoración en las respuestas alcanzadas, en el desarrollo de contribución en el servicio. Asimismo, sensaciones en la calidad proceden de confrontación en las perspectivas en el usuario la respuesta real se obtiene del servicio. (Parasuraman et al., 1985)

El estudio de la calidad de servicio ha sido analizado por dos grandes escuelas:

**la nórdica**, liderada por Grönroos, quien es un profesor especializado en servicios y marketing relacional y que desarrolló el modelo de Imagen de Grönroos (1984), y **la norteamericana**, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes fueron fundadores y desarrolladores del modelo SERVQUAL y verificaron su estudio en servicios.

a) **Escuela nórdica:** tiene como principales representantes a a Christina Grönroos (1984), Evert Gummesson (1991), Uolevi Lehtinen y Jarmo R. Lehtinen (1994), los científicos que verificaron la administración de los servicios que es producido por la interacción de los individuos en un periodo de tiempo. Grönroos (1984), introdujo desde la perspectiva del marketing la necesidad basada en la calidad percibida del servicio y explicar la relación de una organización con sus clientes a través de su denominado modelo de la imagen para gestionar la calidad de servicio percibido, basado en la premisa que, para abordar la calidad de servicio resulta imprescindible prestar atención a tres dimensiones importantes:

- a) dimensión técnica o diseño del servicio – Valorar lo que esperan los clientes y
- b) la dimensión funcional o de realización –es como se ofrece el servicio - y luego estas influyen en la determinación de
- c) la imagen corporativa la cual afecta a la calidad de servicio percibido por el usuario.

En la línea el servicio es considerado como un proceso que implica varias funciones de la organización enfatizando que no solo es responsabilidad exclusiva del área de marketing, ya que para ellos es importante la percepción del cliente acerca del servicio. Además, considera dos aspectos fundamentales en este proceso el rendimiento instrumental o resultado técnico del proceso de prestación de servicio y el rendimiento expresivo o proceso de prestación de servicio; a manera

de resumen podemos entender que la calidad experimentada por un cliente es la integración de la calidad técnica (que se da) y la calidad funcional (como se da) y la imagen corporativa. (Grönroos, 1984)

b) **Escuela norteamericana:** Los distinguidos investigadores (Parasuraman et al., 1985), tienen en cuenta al consumidor como la única persona de evaluar la calidad de servicio, quiere decir como la opinión general del consumidor o usuario referente a la supremacía de un servicio que aparece en función de la confrontación entre las perspectivas previas de los usuarios acerca del servicio y las sensaciones referentes a la ejecución del servicio alcanzado; comenzando de esta afirmación Parasuraman (1985) concluyó la calidad de servicio como un modelo de enfoque, que tiene un vínculo aunque no semejante a la satisfacción, que se explica como el punto de las diferencias entre las sensaciones y las perspectivas del usuario con respecto al servicio. En su modelo designado modelo de las disconformidades o de los Gaps procura reconocer el origen de un servicio insuficiente; se refiere a las desigualdades entre las posibilidades y sensaciones con respecto al servicio de parte de los clientes su inicio se encuentra en cuatro disconformidades o gaps; donde, se reconoce a cuatro de los GAPS son de condición interna, uno relacionado de la sensación en el consumidor.

**GAP 1:** Disconformidad de las perspectivas en los consumidores, las sensaciones en la gestión de la empresa sostienen con respecto a esas posibilidades.

**GAP 2:** Disconformidad en la sensación de los administradores sostienen acerca de las perspectivas en los consumidores determinan la calidad de servicio.

**GAP 3:** Disconformidad en decisiones de calidad –modelo del servicio verdaderamente brindado – realización-.

**GAP 4:** Disconformidad en el servicio verdaderamente brindado ante la organización y lo que informan a los consumidores sobre él.

Los desacuerdos o disconformidades (Gaps del 1 al 4) son conocidos como irregularidades internas que contribuyen con la aparición del **GAP 5** conocido como la irregularidad percibida por los usuarios en la calidad de servicio. Las empresas deberán mantener en niveles bajos los del Gap1 al Gap 4 con la finalidad de que no alcance al Gap 5.

(Parasuraman et al., 1985)

### **Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

#### **Teoría científica que sustenta el estudio del estrés laboral**

El estudio del estrés laboral ha sido abordado a partir de tres perspectivas: como respuesta, estímulo y transacción. Precisamente la investigación acerca de la relación entre el estrés laboral y calidad en la atención del servicio se fundamenta en la perspectiva transaccional que analiza la intercomunicación entre la persona y su ambiente de trabajo, en esta misma línea en el modelo de Karasek que plantea las demandas laborales y la capacidad de decisión en el puesto de trabajo para comprender el estrés laboral.

#### **Teoría científica que sustenta el estudio de la calidad de atención**

El estudio de la calidad en la atención del servicio se basa en el enfoque norteamericano y en el paradigma de (Parasuraman et al., 1985), tienen en cuenta al consumidor como la única persona de evaluar la calidad de servicio, quiere decir como la valoración total del cliente relativo a la superioridad de un servicio que surge según la disputa entre las expectativas previas de los usuarios con relación al servicio y las sensaciones concerniente al cumplimiento del servicio alcanzado.



### 3. Definición de términos básicos

- **Bienes tangibles:** Aspecto de las infraestructuras materiales, maquinarias, trabajadores y herramientas que se perciben de forma física.
- **Calidad:** conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas, por ninguna empresa pero que son demandadas por el público de los clientes).
- **Confiabilidad:** Competencia para proporcionar el servicio ofrecido de manera conveniente y digna de confianza.
- **Empatía:** Cuidado y atención personalizada que la organización brinda a sus usuarios.
- **Estrés laboral:** presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.
- **Percepción de la calidad de servicio:** es recibida por el usuario, es determinada como el reconocimiento desde la supremacía del servicio.
- **Responsabilidad:** Capacidad para apoyar a los usuarios a proveerles el servicio expedito.
- **Seguridad:** Capacidad en brindar una respuesta objetiva ante eventuales riesgos, del mismo modo que la idoneidad para prevenirlos y afrontarlos.

- **Servicio:** es captada como la apreciación total, sumamente relativo a una posición vinculada siendo no idéntico a la complacencia, lo que significa el desarrollo en el análisis permanente en la circunstancia.
- **Servqual:** cuestionario que mide las percepciones de los usuarios, contiene 21 enunciados en relación al servicio que proporcione una institución educativa de nivel superior.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### **Hipótesis general**

*H<sub>i</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

##### **Hipótesis específicas**

*H<sub>1</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

*H<sub>2</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

*H<sub>3</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

*H<sub>4</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

*H<sub>5</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

## **2. Las Variables de estudio y su operacionalización**

### **- Variable 1:**

#### **Estrés laboral**

Según la OIT menciona que el estrés laboral es la reacción física y emocional provocado por la inestabilidad entre las demandas y competencias del individuo para afrontar dichos requerimientos en su entorno ((OIT, 2016).

### **- Variable 2:**

#### **Calidad de atención del servicio**

Los autores quienes tienen en cuenta al consumidor como la única persona de evaluar la calidad de servicio, quiere decir como la opinión general del consumidor referente a la supremacía de un servicio. (Parasuraman et al., 1985).

**Tabla 1***Matriz de operacionalización del Estrés Laboral*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operativa</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Estrés Laboral</b>	Según la OIT menciona que el estrés laboral es la reacción física y emocional provocado por la inestabilidad entre las demandas y competencias del individuo para afrontar dichos requerimientos en su entorno (OIT, 2016)	Es la respuesta físicas, psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente algunos requerimientos que se presenta en las dimensiones Organizacionales y procesos Administrativos	Condiciones Organizacionales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Encuesta - Likert
			Procesos Administrativos	12, 13, 14, 15,16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	

✓ **Matriz de operacionalización de la calidad de atención del servicio**

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de la calidad de Atención del Servicio*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operativa</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Calidad de Atención del Servicio</b>	Los autores quienes tienen en cuenta “al consumidor” como la única persona de evaluar la calidad de servicio, quiere decir como “la opinión general del consumidor referente a la supremacía de un servicio. (Parasuraman et al., 1985)	Es la valoración que el cliente realiza al producto en su excelencia al servicio teniendo presente en las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad empatía y los bienes tangibles.	Confiabilidad	1,2,3,4,5	Encuesta - Likert
			Responsabilidad	6,7,8,9,10	
			Seguridad	11,12,13,14,15	
			Empatía	16,17,18,19,20	
			Bienes tangibles	21,22,23,24,25	

✓ **Matriz de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores**

*Matriz de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Condiciones Organizacionales	Calidad de condiciones del trabajo. Satisfacción de las condiciones. Interés de los superiores hacia los subordinados.
<b>Estrés Laboral</b>	Procesos Administrativos	Estrategias Funciones Comunicación Atención al cliente Evaluación

<b>Calidad de Atención del Servicio</b>		<b>Confiabilidad</b>	<b>Confianza</b> Interés en resolver problemas Cumplir lo prometido Buen servicio Información a clientes
		<b>Responsabilidad</b>	<b>Prontitud en la respuesta</b> <b>Buena disposición</b> <b>Atención oportuna</b>
		<b>Seguridad</b>	<b>Confianza</b> <b>Transacciones financieras</b> <b>Trato cortés</b> <b>conocimientos</b>
		<b>Empatía</b>	<b>Atención personalizada</b> <b>Preocupación por los clientes</b> <b>Entendimiento de necesidades</b>
		<b>Bienes tangibles</b>	<b>Equipos modernos</b> <b>Instalaciones físicas</b> <b>Personal/Empleados</b> <b>Materiales atractivos</b> <b>Horarios convenientes</b>



### 3. Matriz Lógica de Consistencia

**Tabla 3**

*Matriz Lógica de Consistencia*

Planteamiento del problema	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología
¿En qué medida influye el estrés laboral en la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022?	Determinar la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022.	$H_1$ : Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.	Estrés laboral	Condiciones Organizacionales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	El cuestionario sobre el estrés laboral, validado por Ivancevich y Mattenson de la OIT - OMS	<p><b>Tipo:</b> Investigación Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p>
				Procesos Administrativos	12, 13, 14, 15,16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología
¿En qué medida influye el estrés laboral en la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?	Identificar la influencia entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.	$H_1$ : Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.	Calidad de atención del servicio	Confiabilidad	1,2,3,4,5	Encuesta El cuestionario de la calidad de atención del servicio validado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry de la Escala <u>SERVQUAL</u> Marketing Science Institute 1998.	<b>Población:</b> 70
¿En qué medida influye el estrés laboral en la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?	Identificar la influencia entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.	$H_2$ : Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022.	Calidad de atención del servicio	Responsabilidad	6,7,8		

¿En qué medida influye el estrés laboral en la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

Identificar la influencia entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

$H_3$ : Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022.

Seguridad

9, 10, 11,12

¿En qué medida influye el estrés laboral en la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022?

Identificar la influencia entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

$H_4$ : Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima-Miraflores 2022.

Empatía

13, 14, 15, 16

**Instrumento:** \_\_\_\_\_  
Cuestionario

---

¿En qué medida influye el estrés laboral en los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima?

Identificar la influencia entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima.

*H<sub>3</sub>*: Existe influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima.

Bienes tangibles 17, 18, 19, 20, 21

**Técnica de estudio:**  
Encuesta

---

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

**Tipo:**

Por el propósito de investigación aplicada porque realiza la búsqueda por medio de las teorías para solucionar los problemas prácticos encontrados en el objetivo del estudio. (Arias & Covinos, 2020)

**Enfoque:**

Por el tipo de datos es cuantitativo el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, citado por Cutti, 2022).

**Alcance:**

Por el nivel descriptivo- correlacional, el principal objetivo es precisar las características, propiedades, perfiles de comunidades o de cualquier evento. El análisis descriptivo tiene la posibilidad de pronosticar un evento de manera primordial con una buena base teórica y con antecedentes que demuestren con una perspectiva clara para luego proponer las hipótesis del estudio de lo contrario la base teórica será insuficiente. Y correlacional es conocer cómo actúa la variable de la otra variable correlacionada y de este modo se plantean las hipótesis correlacionales entre las variables de estudio del estrés laboral y la calidad de atención del servicio en una empresa de seguros de lima. (Arias & Covinos, 2020)

**Método:**

Con respecto al método hipotético – deductivo señala que: por medio de un proceso de inducción, el problema propuesto remite a una teoría. Partiendo del marco teórico se enuncian objetivos e hipótesis, a través de un razonamiento lógico que después se intenta comprobar empíricamente por medio de la recolección de datos. (Salgado, 2018, citado por Herrera, 2023)

## **2. Diseño específico de investigación**

### **Diseño:**

En su investigación es no experimental cuando no hay estímulos en el diseño a las que las variables de estudio estén siendo controladas, que son examinadas en su contexto natural sin manipular ninguna variable. Y es de corte transversal porque la información se recogió en un determinado periodo de tiempo y con un solo instrumento de recopilación de datos y las variables sean medibles. (Arias & Covinos, 2020).

## **3. Población y muestra**

### **Población:**

Se define a la Población o universo como el grupo de todos los acontecimientos con sus características de estudio para luego obtener los resultados. La población estuvo conformada por 70 trabajadores de una Empresa de Seguros de Lima. El tamaño de la población no amerita extraer una muestra, por lo tanto, se considerará tipo censo, es decir a toda la población. (Arias & Covinos, 2020).

### **Instrumentos de recogida de datos**

El instrumento utilizado en el presente trabajo fueron los cuestionarios por medio del método de encuestas de 46 preguntas con la escala de medición Likert del 1 al 6. En el cuadro se muestra las siguientes alternativas:

**Tabla 4**

*Puntuación Likert*

❖ Totalmente en desacuerdo	1
❖ En desacuerdo	2
❖ Neutro	3
❖ De acuerdo	4
❖ Totalmente de acuerdo	5

**Validez y Confiabilidad del instrumento:**

**Ficha técnica de escala de estrés laboral**

Nombre original: Escala de estrés laboral de la OIT –OMS

Nombre adaptado: Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de una Empresa de Seguros de Lima.

Autores: OIT-OMS Ivancevich y Matteson

Adaptación: Angela Suarez Tunanñaña

Administración: Individual o grupal

Duración: 15 minutos

**Objetivos:** Evaluación estrés laboral.

**Dimensiones:**

Condiciones organizacionales: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Procesos administrativos: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25

**La confiabilidad** del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

### Estadísticas de fiabilidad

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	46

### Ficha técnica de escala calidad de atención del servicio

Nombre original: Escala SERVQUAL Marketing Science Institute 1998

Nombre adaptado:

Autores: Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry

Adaptación: Angela Suarez Tunanñaña

Administración: Individual o grupal

Duración: 15 minutos

**Objetivos:** Calidad de atención del servicio.

**Dimensiones:**

Confiabilidad

Responsabilidad

Seguridad

Empatía

Bienes tangibles



**La confiabilidad** del instrumento se alcanzó con el método Alpha de Cronbach y se logró 0.9218, lo cual recomienda una alta correlación del instrumento para la población en estudio.

#### **Juicio de expertos:**

El instrumento de la investigación fue aprobado por juicio de expertos por su reconocida experiencia calificada en el campo, analizaron el cuestionario con las preguntas aportando recomendaciones.

**Tabla 6**

*Validez del instrumento*

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Especialidad</b>
Mg.	Nicanor Aurelio Huaccha Estrada	10491374	Auditor Financiero
Mg.	Jorge Luis Lucero Vega	07923634	Docente
Mg.	Fernando Correa Vergara	08720834	Administración
Mg.	Carlos Alberto Méndez Vicuña	07128084	Administración

#### **4. Instrumento de obtención de datos**

El análisis de datos se desarrolló con el Software SPSS versión 29 que es un programa estadístico informático para las ciencias aplicadas, este proceso estadístico prepara la base de datos con los resultados obtenidos del cuestionario donde se analizó por medio de los gráficos y las tablas cruzadas luego se realizó la prueba de chi cuadrado donde se determinó la influencia significativa entre las variables estrés laboral y calidad de atención del servicio.

## 5. Técnicas de procesamiento de y análisis de datos

La recolección de datos se desarrolló por etapas en primer lugar se coordinó con la gerencia general para la autorización y desarrollo de la investigación por medio de las encuestas.

En segundo lugar, la aplicación del instrumento ha sido en un solo momento Asimismo antes de la aplicación se brindó información sobre el llenado de los cuestionarios con las preguntas y con las opciones de la escala de likert del 1 al 5 a los trabajadores de una empresa de seguros de Lima, sensibilizando y apelando a la objetividad en cada una de las respuestas.

**Tabla 7**

*Puntuación Likert*

❖ Totalmente en desacuerdo	1
❖ En desacuerdo	2
❖ Neutro	3
❖ De acuerdo	4
❖ Totalmente de acuerdo	5

## 6. Procedimiento de ejecución de estudio

La presente investigación se realizó en las siguientes etapas:

- Elaboración del planteamiento del estudio.
- Formulación del problema general y los específicos.
- Formulación del objetivo general y los objetivos específicos.
- Justificación, alcance y las limitaciones del estudio.
- La exploración en los antecedentes nacionales e internacionales.

- La exploración y desarrollo del marco teórico.
- Planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas.
- La preparación de la matriz lógica de consistencia y la matriz de operacionalización de las variables.
- Preparación del método de la investigación.
- Preparación de la validación del instrumento por juicios de expertos.
- La recopilación de datos y el estudio de los resultados.
- Preparación del informe final.
- Preparación del cronograma para mejora continua.
- Elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

Se utilizó el instrumento con 46 preguntas siendo 25 para el estrés laboral y 21 para la calidad de atención del servicio con una escala de Likert del 1 al 5.

- Ficha técnica de escala de (estrés laboral de la OIT –OMS) de estrés laboral de OIT-OMS Ivancevich y Matteson.
- Ficha técnica de escala SERQUAL calidad de atención del servicio de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry

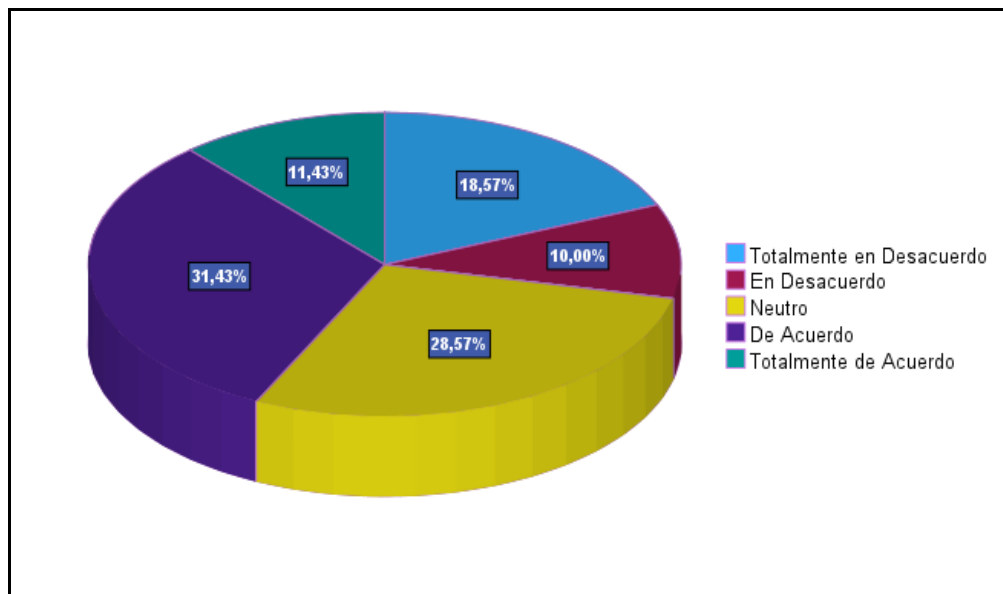
**Tabla 8**

¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	13	18,6%
En Desacuerdo	7	10,0%
Neutro	20	28,6%
De Acuerdo	22	31,4%
Totalmente de Acuerdo	8	11,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 1**

¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?



En la tabla 8 y figura 1 se observa que el 31,4% de encuestados consideran estar de acuerdo en que no comprendan las metas y misión de la empresa, mientras que el 28,57% es neutro, un 18,57% está totalmente en desacuerdo, el 11,43% tiene una respuesta totalmente de acuerdo y se muestra en desacuerdo el 10,00%.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo en que no comprenden las metas y misiones de la empresa. Considerar una capacitación para explicar el propósito de la empresa.

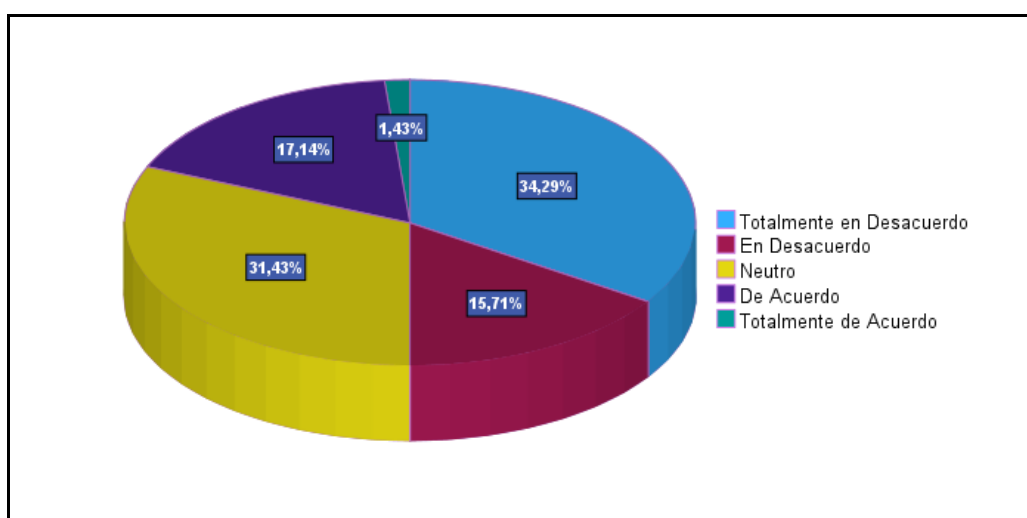
### Tabla 9

¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	24	34,3
En Desacuerdo	11	15,7
Neutro	22	31,4
De Acuerdo	12	17,1
Totalmente de Acuerdo	1	1,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2**

¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?



En la tabla 9 y figura 2 se observa que el 34,29% de encuestados consideran estar totalmente en desacuerdo en rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, mientras que el 31,43% es neutro, un 17,14% está de acuerdo, el 15,71% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente de acuerdo el 1,43%.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están totalmente en desacuerdo en que no sufren de estrés por rendirles informes a sus superiores y a sus subordinados.

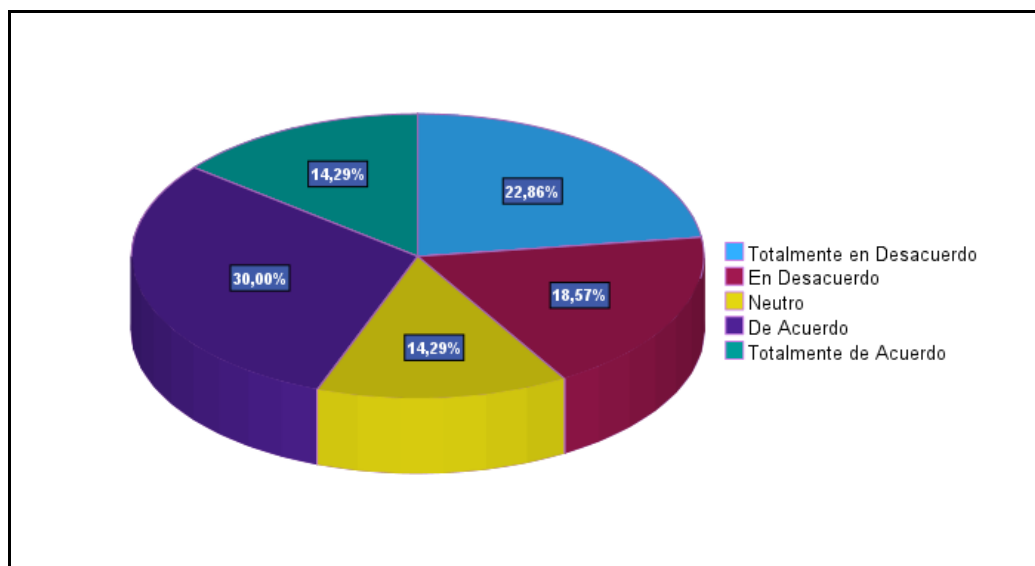
**Tabla 10**

¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	16	22,9%
En Desacuerdo	13	18,6%
Neutro	10	14,3%
De Acuerdo	21	30,0%
Totalmente de Acuerdo	10	14,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?



En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 30,0% de encuestados consideran estar de acuerdo que no están en condiciones de controlar las actividades del área de trabajo,

mientras que el 22,86% están totalmente en desacuerdo, un 18,57% está en desacuerdo, el 14,29% tiene una respuesta neutra y totalmente de acuerdo.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están de acuerdo que sufren de estrés porque no están en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo.

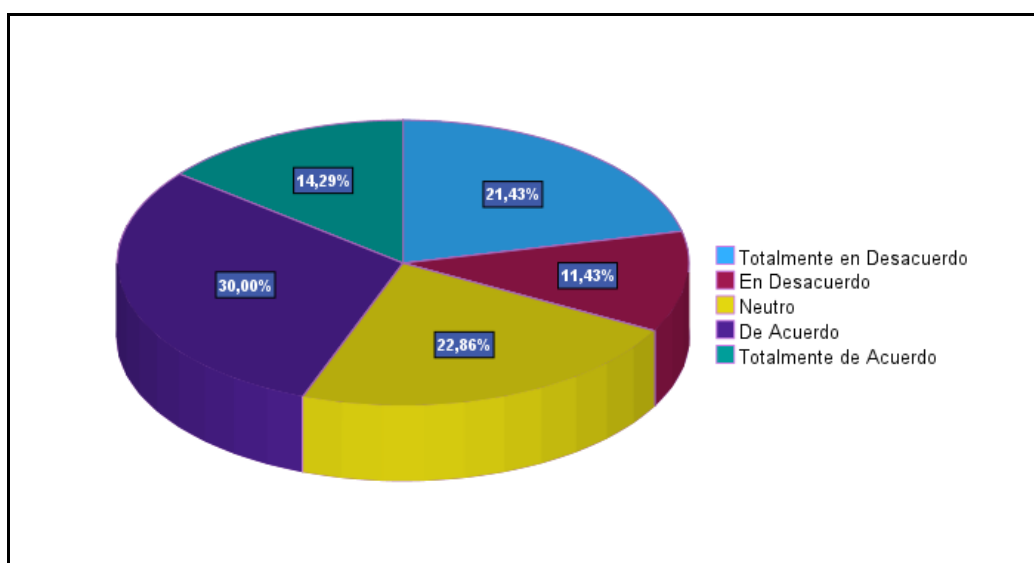
**Tabla 11**

¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	15	21,4%
En Desacuerdo	8	11,4%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	21	30,0%
Totalmente de Acuerdo	10	14,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 4**

¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?





En la tabla 11 y figura 4 se observa que el 30,0% de encuestados consideran estar de acuerdo que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo sea limitado, mientras que el 22,86% es neutro, un 21,43% está totalmente en desacuerdo, el 14,29% tiene una respuesta totalmente de acuerdo y se muestra en desacuerdo el 11,43%.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo que sufren de estrés porque el equipo disponible para llevar a cabo su trabajo es limitado.

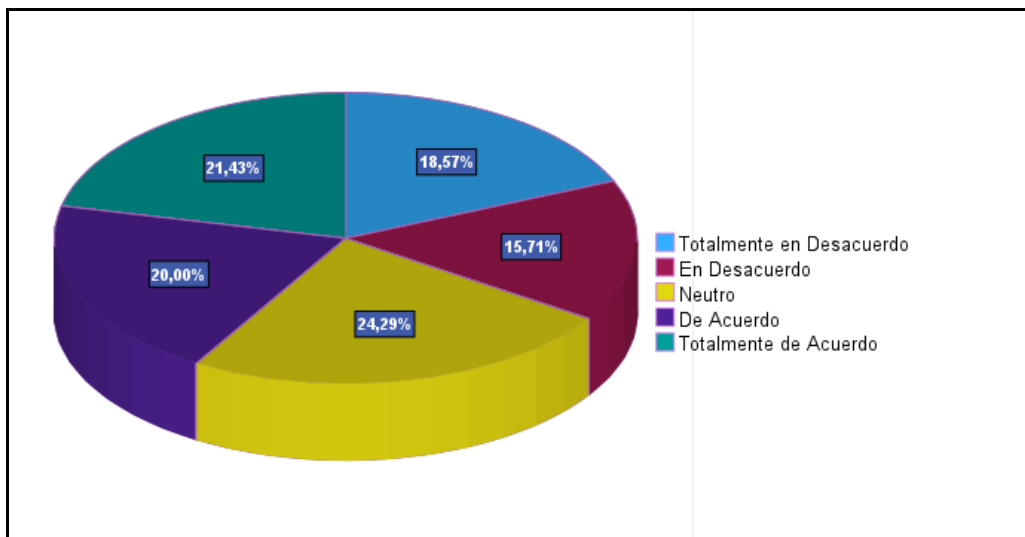
**Tabla 12**

¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	13	18,6%
En Desacuerdo	11	15,7%
Neutro	17	24,3%
De Acuerdo	14	20,0%
Totalmente de Acuerdo	15	21,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 5**

¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?



En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 24,29% de encuestados consideran una respuesta neutral que el supervisor no dé la cara por nosotros ante los jefes, mientras que el 21,43% están totalmente de acuerdo, un 20,00% están de acuerdo, el 18,57% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo y se muestra en desacuerdo el 15,71% en desacuerdo.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores consideran una respuesta neutral con el supervisor en que no dé la cara por ellos ante los jefes.

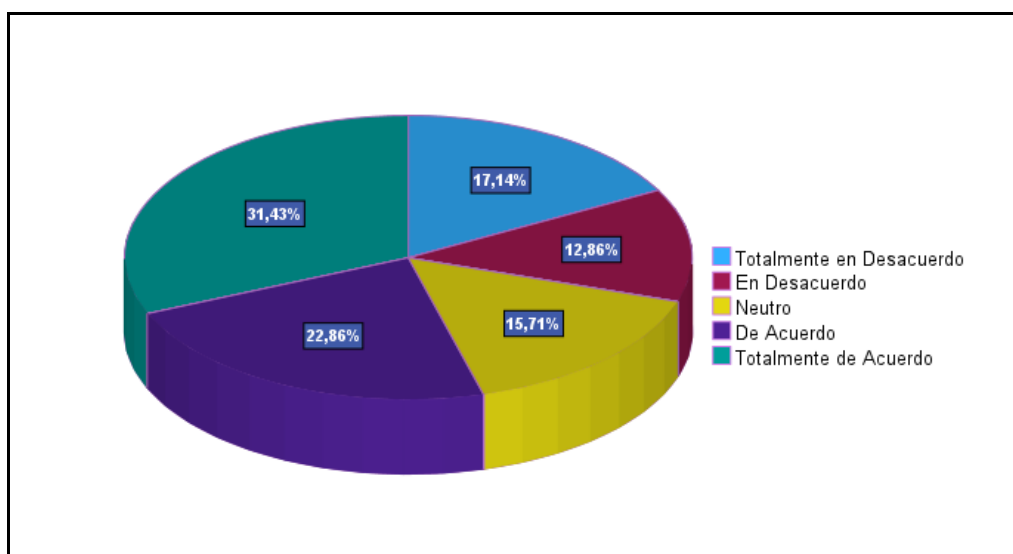
### Tabla 13

¿El que mi supervisor no me respete me estresa?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	12	17,1%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	11	15,7%
De Acuerdo	16	22,9%
Totalmente de Acuerdo	22	31,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 6**

¿El que mi supervisor no me respete me estresa?



En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 31,43% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que el supervisor no los respeta, mientras que el 22,86% están de acuerdo, un 17,14% están totalmente en desacuerdo, el 15,71% tienen una respuesta neutral y se muestran en desacuerdo el 12,86%.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están totalmente de acuerdo en que su supervisor no los respeta.

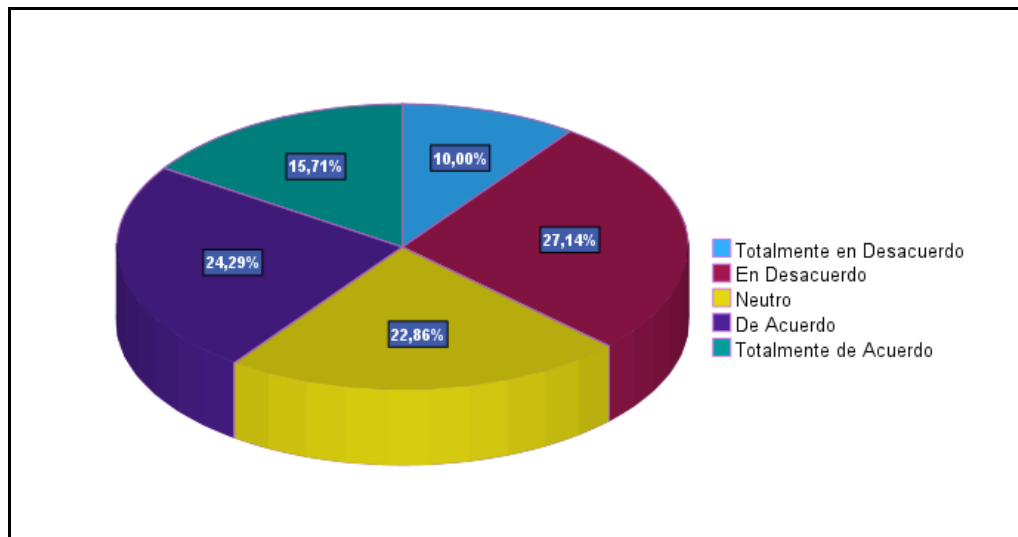
**Tabla 14**

¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	7	10,0%
En Desacuerdo	19	27,1%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	17	24,3%
Totalmente de Acuerdo	11	15,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 7**

¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?



En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 27,14% de encuestados consideran estar en desacuerdo en que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, mientras que el 24,29% están de acuerdo, un 22,86% responden de manera neutral, el

15,71% tiene una respuesta totalmente de acuerdo y se muestra en totalmente en desacuerdo el 10,00%.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están en desacuerdo en que les cause estrés al no ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente con ellos.

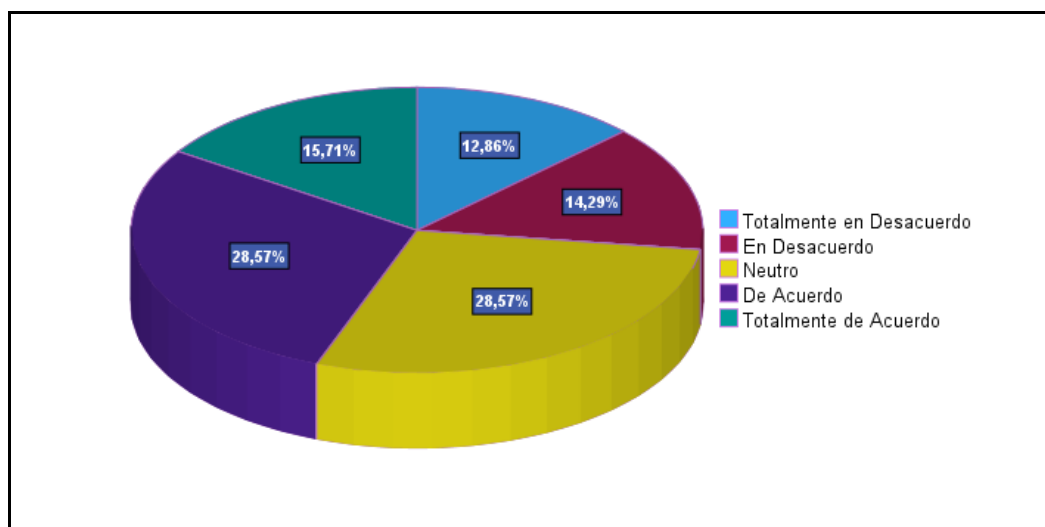
**Tabla 15**

¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	9	12,9%
En Desacuerdo	10	14,3%
Neutro	20	28,6%
De Acuerdo	20	28,6%
Totalmente de Acuerdo	11	15,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 8**

¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?



En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 28,57% de encuestados consideran estar de acuerdo y en neutro en no tener un espacio privado en mi trabajo, mientras que el 15,71% está totalmente de acuerdo, un 14,29% está en desacuerdo y el 12,86% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo y la otra parte en desacuerdo en no poseer un lugar reservado en el empleo.

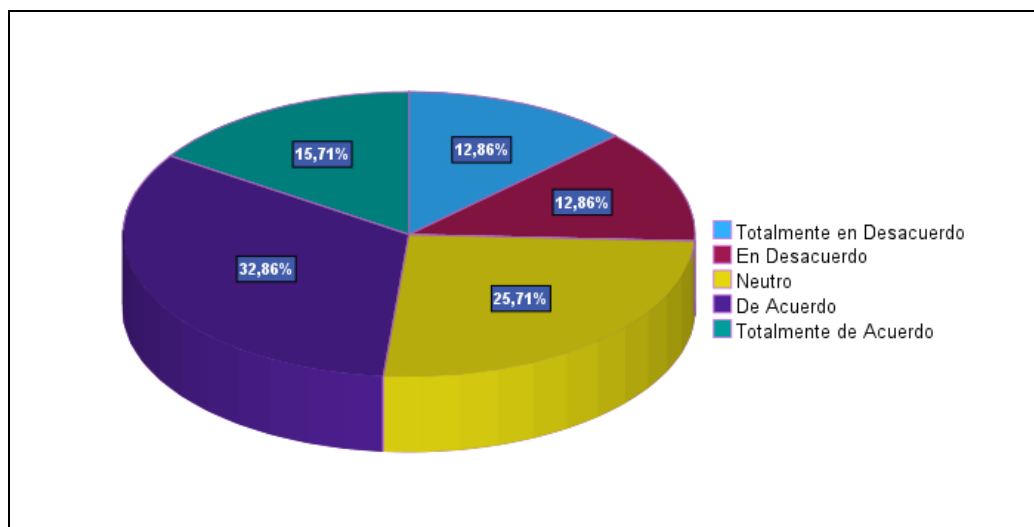
**Tabla 16**

¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	9	12,9%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	18	25,7%
De Acuerdo	23	32,9%
Totalmente de Acuerdo	11	15,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 9**

¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?



En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 32,86% de encuestados consideran estar de acuerdo en que el supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, mientras que el 25,71% es neutro, un 15,71% está totalmente de acuerdo, el 12,86% tiene una respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están de acuerdo que el supervisor no tenga confianza en el desempeño de su trabajo.

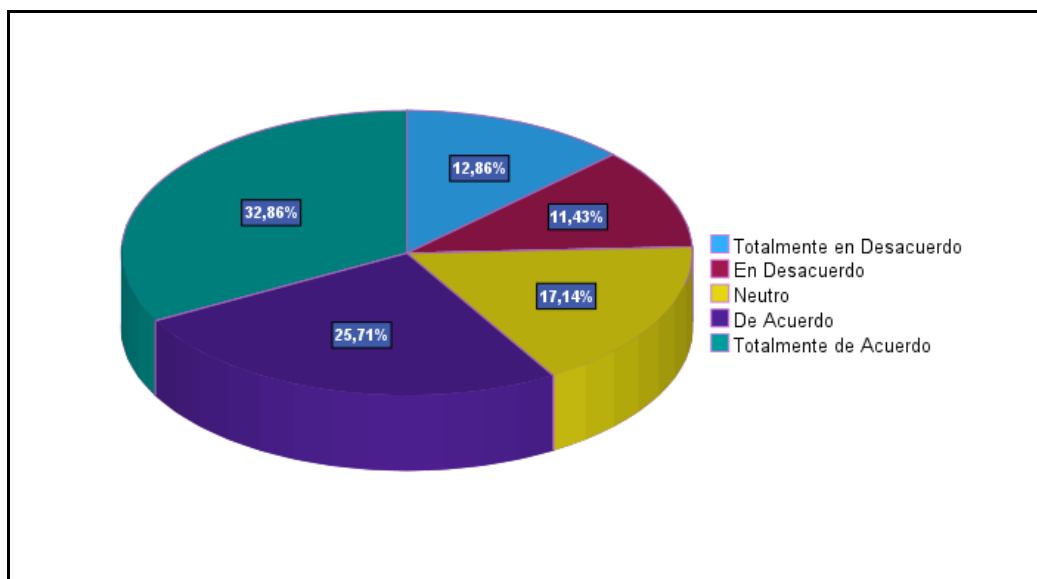
**Tabla 17**

¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	9	12,9%
En Desacuerdo	8	11,4%
Neutro	12	17,1%
De Acuerdo	18	25,7%
Totalmente de Acuerdo	23	32,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 10**

¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?



En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 32,86% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que el equipo de trabajo les presione demasiado, mientras que el 25,71% está de acuerdo, un 17,14% es neutro, el 12,86% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo, se muestra en desacuerdo el 11,43%.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están totalmente de acuerdo en que el equipo de trabajo les presione demasiado.

**Tabla 18**

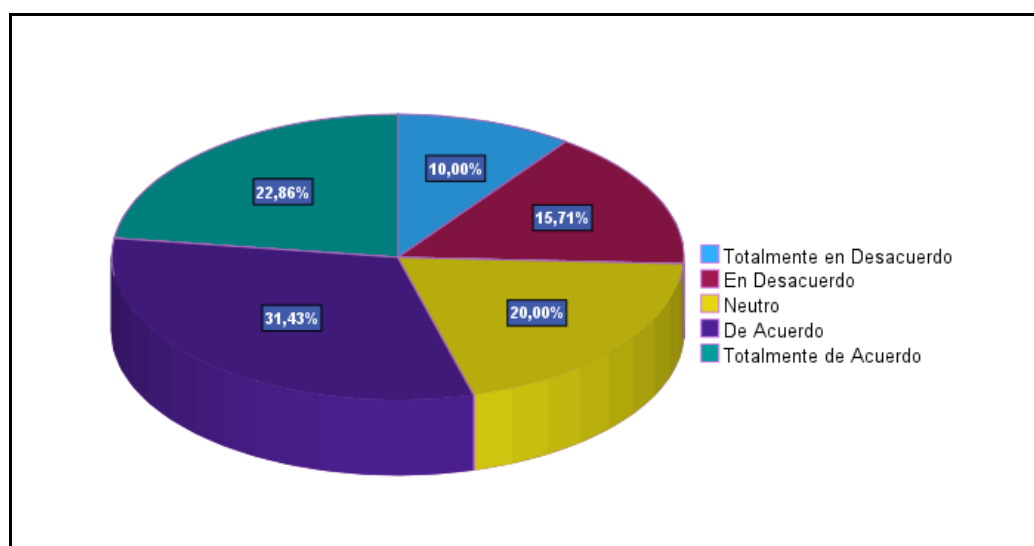
¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?



	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	7	10,0%
En Desacuerdo	11	15,7%
Neutro	14	20,0%
De Acuerdo	22	31,4%
Totalmente de Acuerdo	16	22,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 11**

¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?



En la tabla 18 y figura 11 se verifica que el 31,43% de encuestados consideran estar de acuerdo en que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, mientras que el 22,86% está totalmente de acuerdo, un 20,00% es neutro, el 15,71% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra en totalmente en desacuerdo el 10,00%.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo que no respeten a sus superiores y a los que están debajo de ellos.

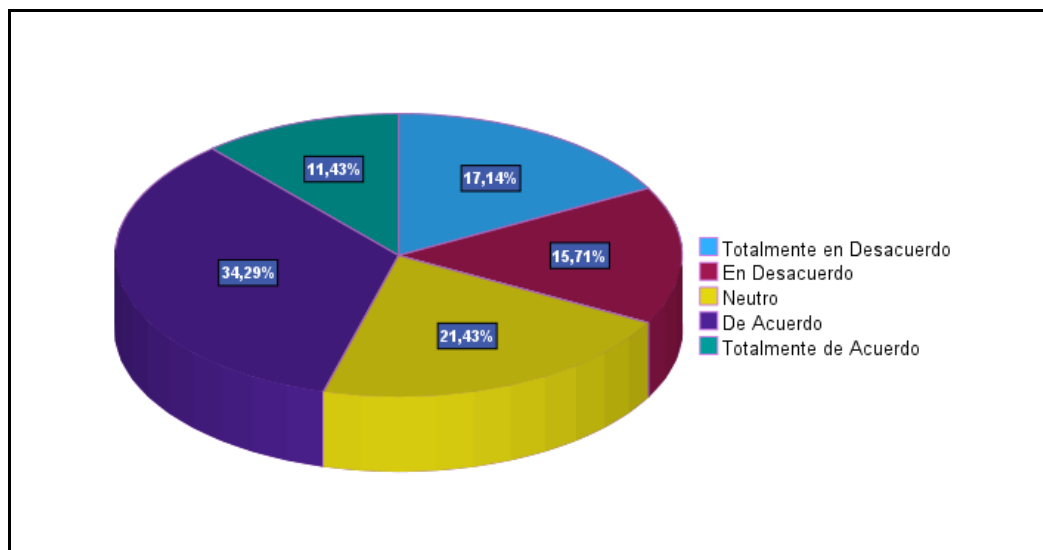
**Tabla 19**

¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	12	17,1%
En Desacuerdo	11	15,7%
Neutro	15	21,4%
De Acuerdo	24	34,3%
Totalmente de Acuerdo	8	11,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 12**

¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?



En la tabla 19 y figura 12 se observa que el 34,29% de encuestados consideran estar de acuerdo en que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, mientras que el 21,43% es neutro, un 17,14% está totalmente en desacuerdo, el 15,71% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente de acuerdo el 11,43%.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están de acuerdo en que su equipo de trabajo no los respalde en sus metas.

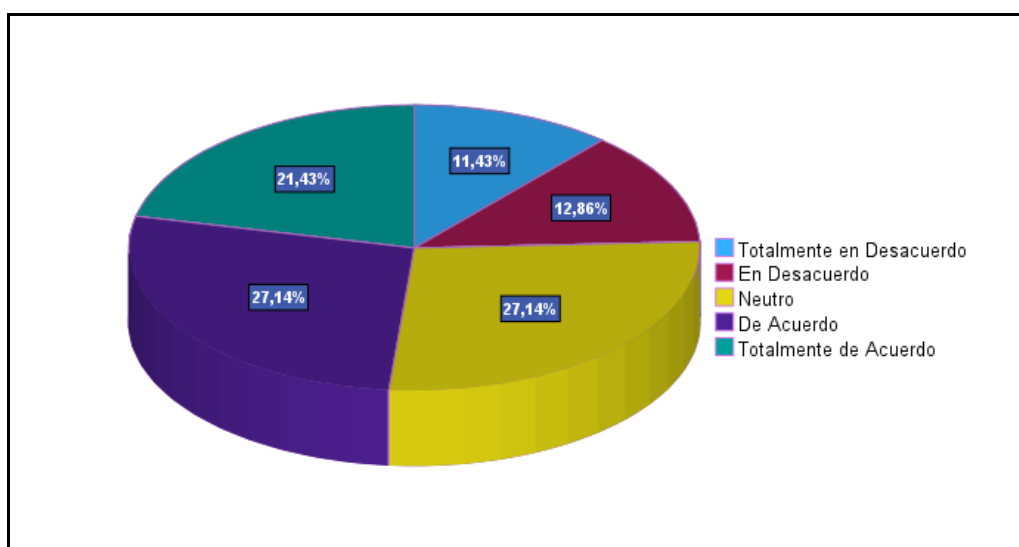
**Tabla 20**

¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	8	11,4%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	19	27,1%
De Acuerdo	19	27,1%
Totalmente de Acuerdo	15	21,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 13**

¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?



En la tabla 20 y figura 13 se verifica que el 27,14% de encuestados consideran estar de acuerdo y en neutro que el equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, mientras que el 21,43% está totalmente de acuerdo, un 12,86% está en desacuerdo y el 11,43% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están de acuerdo y la otra parte en desacuerdo en que su equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa.

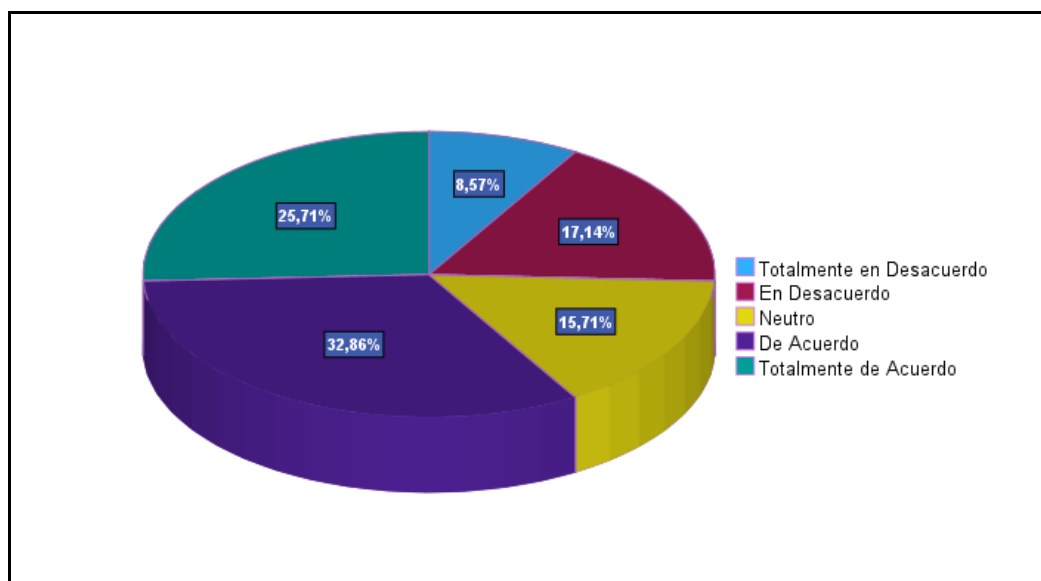
**Tabla 21**

¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	6	8,6%
En Desacuerdo	12	17,1%
Neutro	11	15,7%
De Acuerdo	23	32,9%
Totalmente de Acuerdo	18	25,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 14**

¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?



En la tabla 21 y figura 14 se observa que el 32,86% de encuestados consideran estar de acuerdo en la forma en que trabaja la empresa no sea clara, mientras que el 25,71% está totalmente de acuerdo, un 17,14% está en desacuerdo, el 15,71% tiene una respuesta neutral y se muestra totalmente en desacuerdo el 8,57%.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo en la forma en que trabaja la empresa no sea clara.

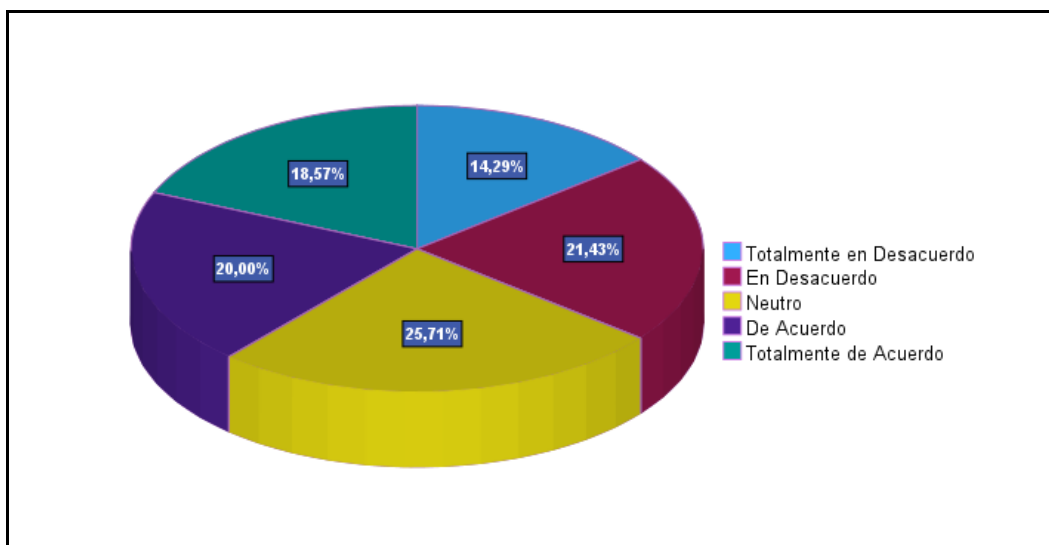
**Tabla 22**

¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	10	14,3%
En Desacuerdo	15	21,4%
Neutro	18	25,7%
De Acuerdo	14	20,0%
Totalmente de Acuerdo	13	18,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 15**

¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?



En la tabla 22 y figura 15 se observa que el 25,71% de encuestados consideran una respuesta neutral, en que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, mientras que el 21,43% está en desacuerdo, un 20,00% está de acuerdo, el 18,57% tiene una respuesta totalmente de acuerdo y se muestra totalmente en desacuerdo el 14,29%.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores sostienen una respuesta neutral en que las políticas generales de la gerencia impidan su buen desempeño.

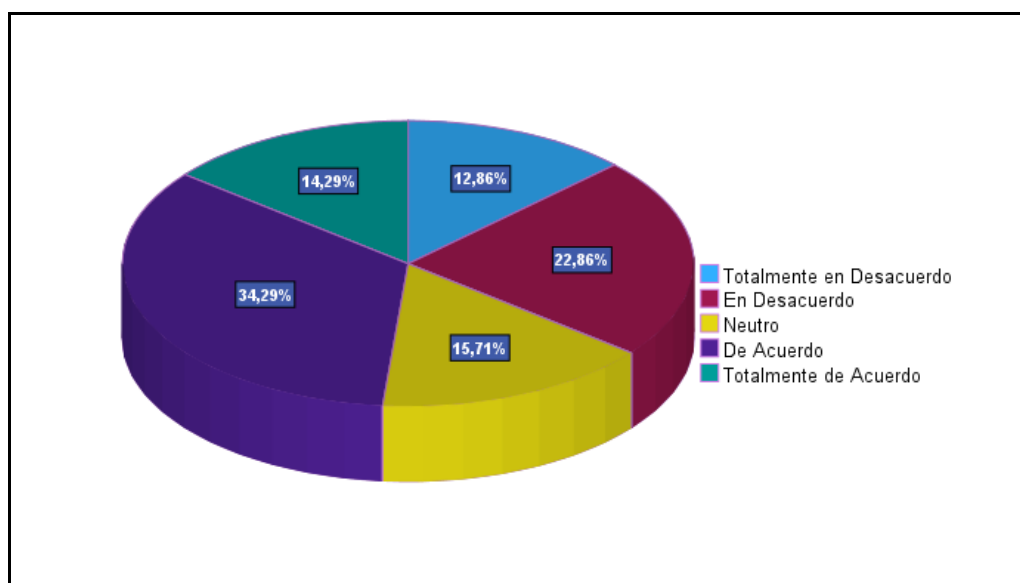
**Tabla 23**

¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	9	12,9%
En Desacuerdo	16	22,9%
Neutro	11	15,7%
De Acuerdo	24	34,3%
Totalmente de Acuerdo	10	14,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 16**

¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?



En la tabla 23 y figura 16 se observa que el 34,29% de encuestados consideran estar de acuerdo en que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, mientras que el 22,86% está en desacuerdo, un 15,71% es neutro, el 14,29% tiene una respuesta totalmente de acuerdo y se muestra totalmente en desacuerdo el 12,86%.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están de acuerdo que las personas que están a su nivel dentro de la empresa tengan poco control sobre el trabajo.

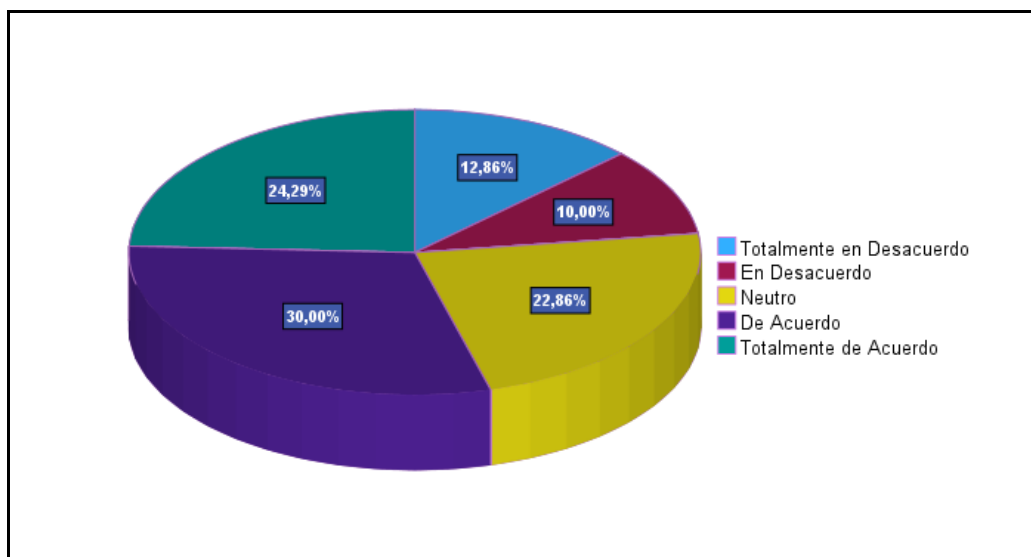
**Tabla 24**

¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	9	12,9%
En Desacuerdo	7	10,0%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	21	30,0%
Totalmente de Acuerdo	17	24,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 17**

¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?



En la tabla 24 y figura 17 se observa que el 30,00% de encuestados consideran estar de acuerdo en que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, mientras que el



24,29% está totalmente de acuerdo, un 22,86% es neutro, el 12,86% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo y se muestra en desacuerdo el 10,00%.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo en que su supervisor no se preocupe por su bienestar.

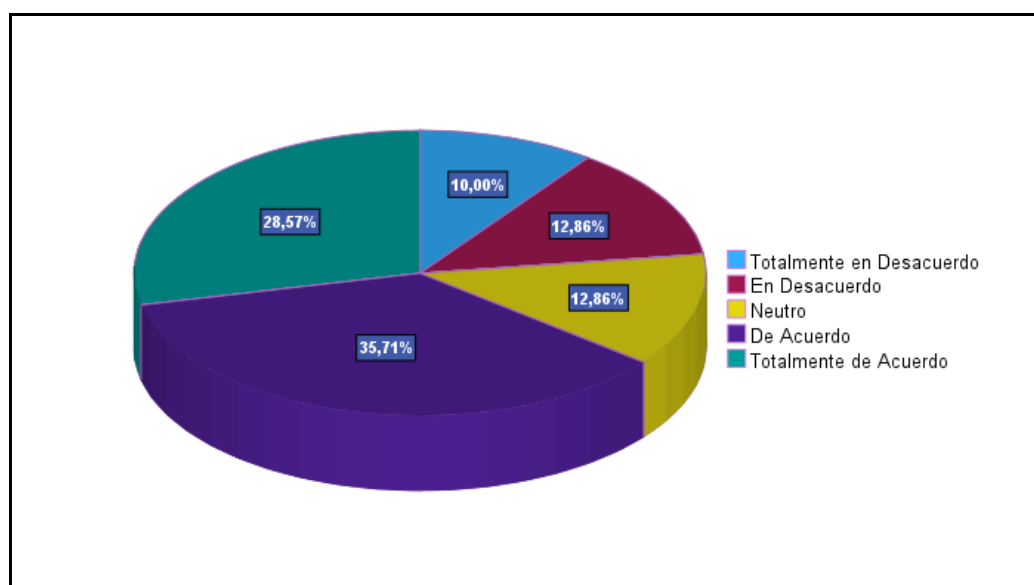
**Tabla 25**

¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	7	10,0%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	9	12,9%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	20	28,6%
<b>Total</b>	70	100,0%

**Figura 18**

¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?



En la tabla 25 y figura 18 se verifica que el 35,71% de encuestados consideran estar de acuerdo en no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, mientras que el 28,57% está totalmente de acuerdo, un 12,86% está en desacuerdo y en neutro y el 10,00% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están de acuerdo en no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa.

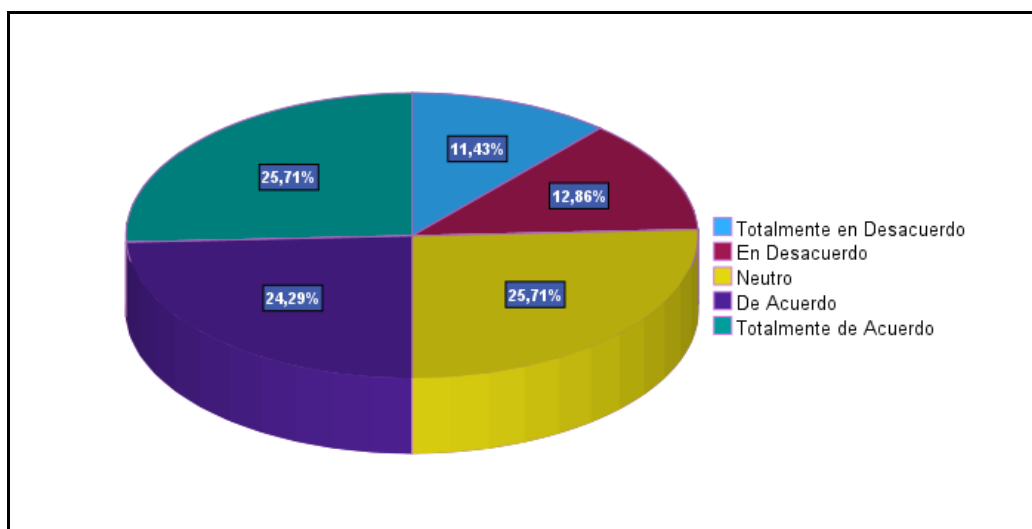
**Tabla 36**

¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	8	11,4%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	18	25,7%
De Acuerdo	17	24,3%
Totalmente de Acuerdo	18	25,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 19**

¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?



En la tabla 26 y figura 19 se verifica que el 25,71% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo y en neutro en que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, mientras que el 24,29% está de acuerdo, un 12,86% está en desacuerdo y el 11,43% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están totalmente de acuerdo en que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa.

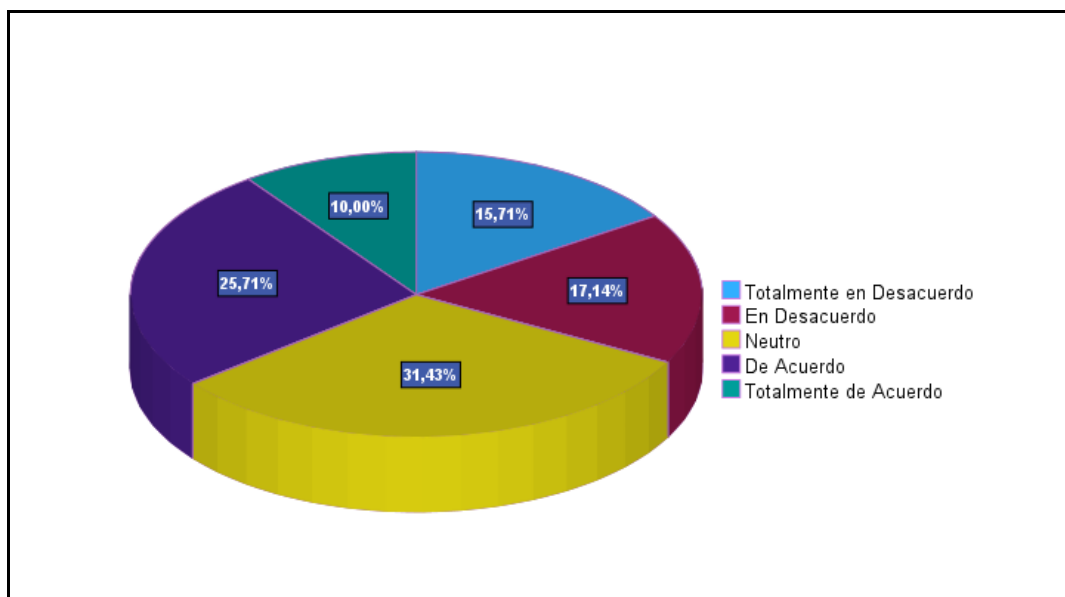
**Tabla 27**

¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	11	15,7%
En Desacuerdo	12	17,1%
Neutro	22	31,4%
De Acuerdo	18	25,7%
Totalmente de Acuerdo	7	10,0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 20**

¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?



En la tabla 27 y figura 20 se verifica que el 31,43% de encuestados consideran una respuesta neutral en que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, mientras que el 25,71% está de acuerdo, un 17,14% está en desacuerdo, el 15,71% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo y se muestra totalmente de acuerdo el 10,00%.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores responden de manera neutral en que su equipo de trabajo se encuentre desorganizado.

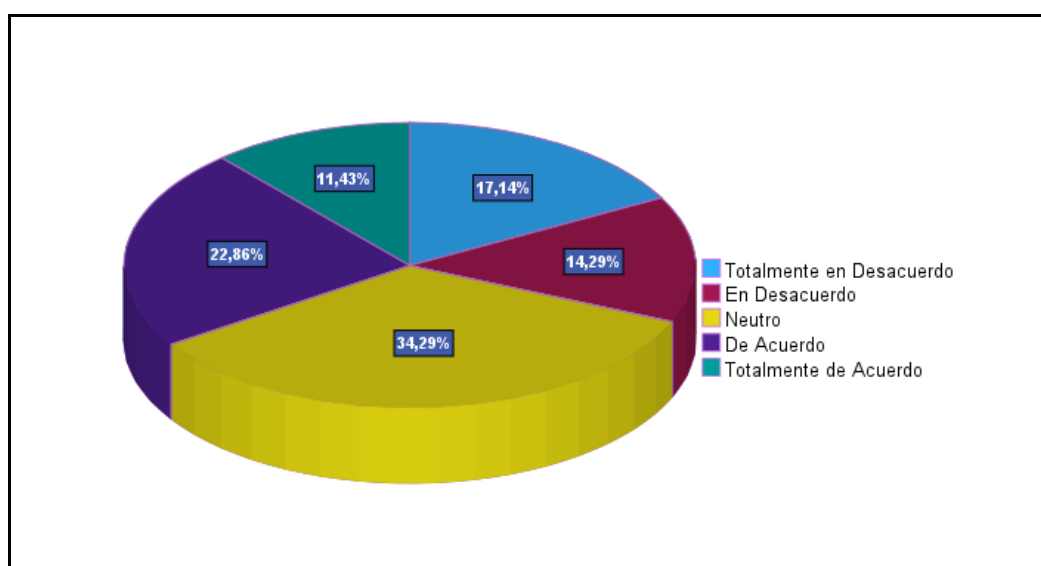
**Tabla 28**

¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	12	17,1%
En Desacuerdo	10	14,3%
Neutro	24	34,3%
De Acuerdo	16	22,9%
Totalmente de Acuerdo	8	11,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 21**

¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?



En la tabla 28 y figura 21 se verifica que el 34,29% de encuestados consideran una respuesta neutral que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, mientras que el 22,86% está de acuerdo, un 17,14% está totalmente en desacuerdo, el 14,29% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente de acuerdo el 11,43%.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores consideran una respuesta neutral que su equipo no le brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que le hacen los jefes.

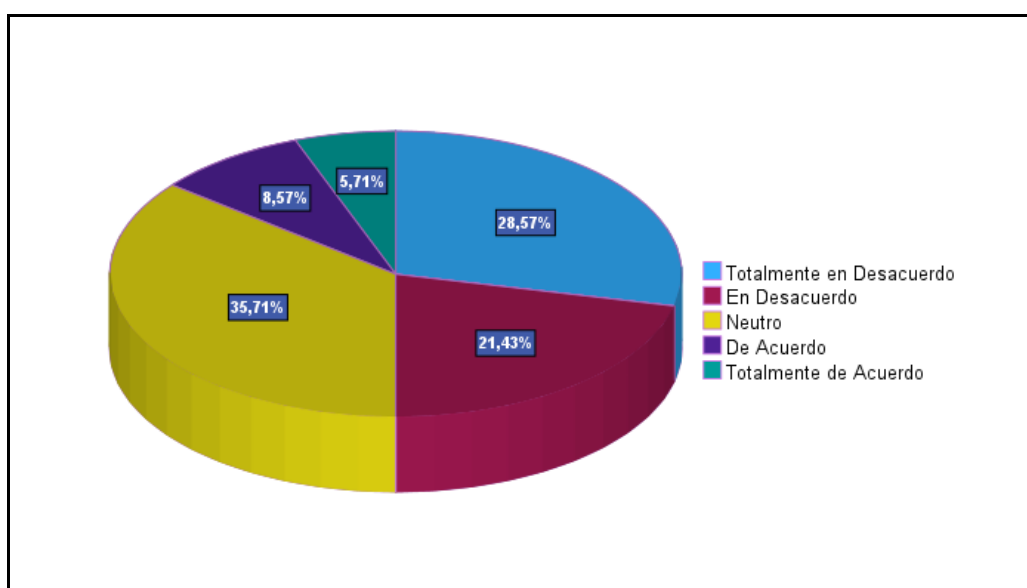
**Tabla 29**

¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	20	28,6%
En Desacuerdo	15	21,4%
Neutro	25	35,7%
De Acuerdo	6	8,6%
Totalmente de Acuerdo	4	5,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 22**

¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?



En la tabla 29 y figura 22 se verifica que el 35,71% de encuestados consideran una respuesta neutral que la empresa carezca de dirección y objetivos, mientras que el 28,57% está totalmente en desacuerdo, un 21,43% está en desacuerdo, el 8,57% tiene una respuesta de acuerdo y se muestra totalmente de acuerdo el 5,71%.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores consideran una respuesta neutral que la empresa carezca de dirección y objetivos.

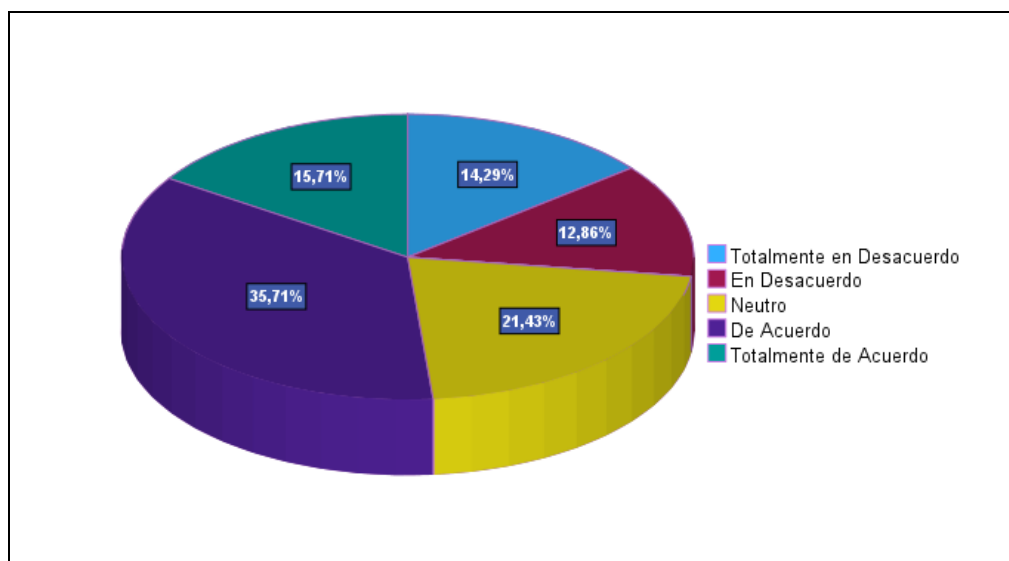
**Tabla 30**

¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	10	14,3%
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	15	21,4%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	11	15,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 23**

¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?



En la tabla 30 y figura 23 se observa que el 35,71% de encuestados consideran estar de acuerdo que tengan que trabajar con miembros de otros departamentos, mientras que el 21,43% es neutro, un 15,71% está totalmente de acuerdo, el 14,29% tiene una respuesta totalmente en desacuerdo y se muestra en desacuerdo el 12,86%.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo que tengan que trabajar con miembros de otros departamentos.

### Tabla 31

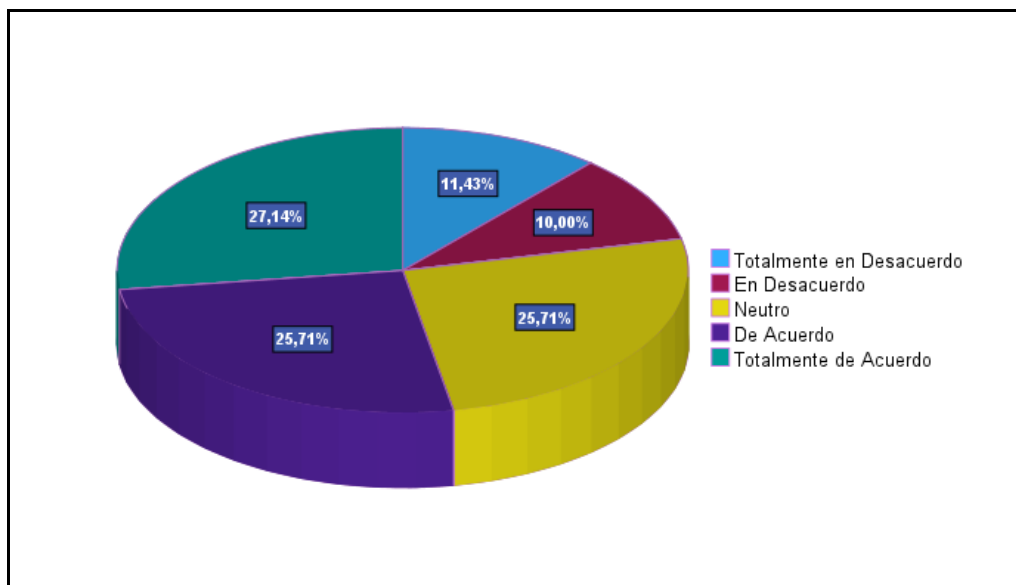
¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	8	11,4%
En Desacuerdo	7	10,0%
Neutro	18	25,7%
De Acuerdo	18	25,7%
Totalmente de Acuerdo	19	27,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 24**

¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?



En la tabla 31 y figura 24 se verifica que el 27,14% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, mientras que el 25,71% está de acuerdo y en neutro, un 11,43% está totalmente en desacuerdo y el 10,00% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que su equipo de trabajo no le brinden ayuda técnica cuando lo necesita.

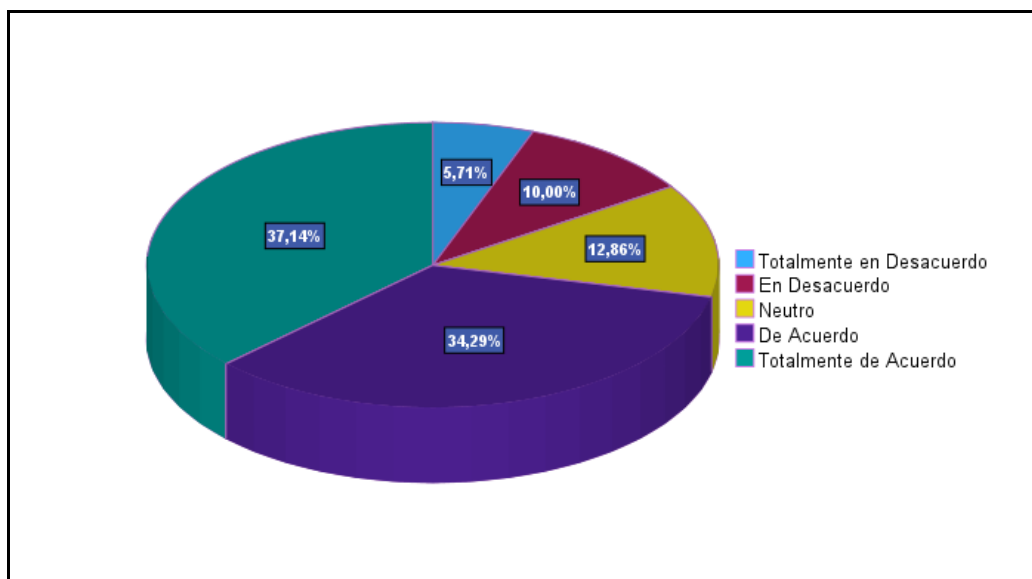
**Tabla 32**

¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	4	5,7%
En Desacuerdo	7	10,0%
Neutro	9	12,9%
De Acuerdo	24	34,3%
Totalmente de Acuerdo	26	37,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 25**

¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?



En la tabla 32 y figura 25 se observa que el 37,14% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que el no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, mientras que el 34,29% está de acuerdo, un 12,86% es neutro, el 10,00% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente en desacuerdo el 5,71%.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están totalmente de acuerdo el no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad.

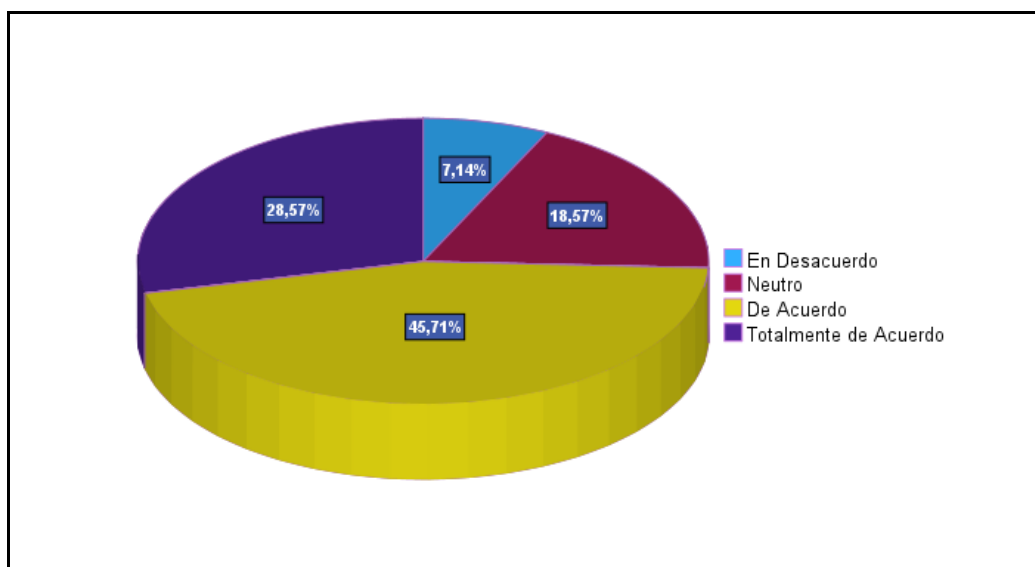
**Tabla 33**

¿En esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	5	7,1%
Neutro	13	18,6%
De Acuerdo	32	45,7%
Totalmente de Acuerdo	20	28,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 26**

¿En esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple?



En la tabla 33 y figura 26 se observa que el 45,71% de encuestados consideran estar de acuerdo que en esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple, mientras que el 28,57% está totalmente de acuerdo, un 18,57% es neutro y el 7,14% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo que en esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple.

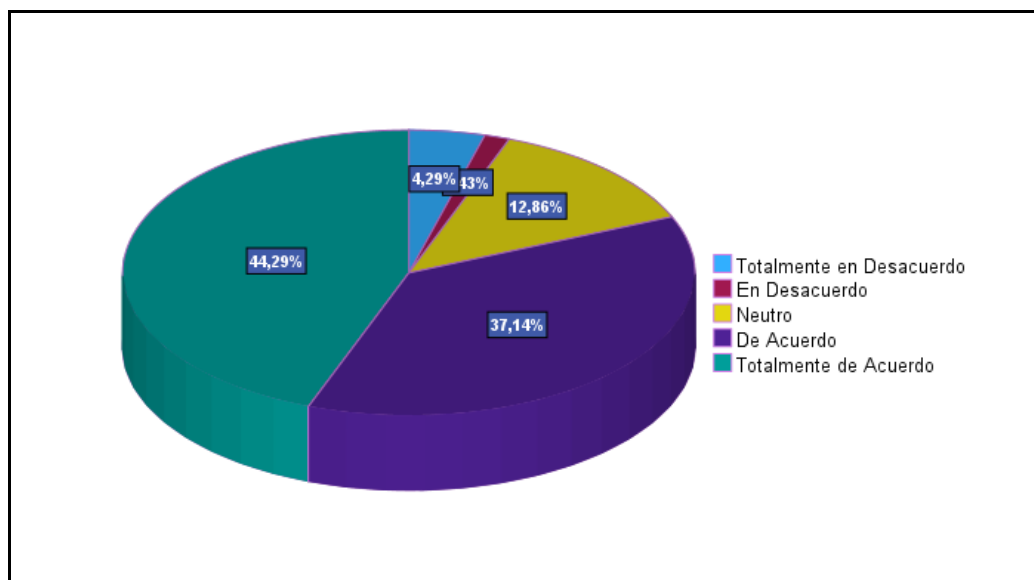
**Tabla 34**

¿Cuándo un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	3	4,3%
En Desacuerdo	1	1,4%
Neutro	9	12,9%
De Acuerdo	26	37,1%
Totalmente de Acuerdo	31	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 27**

¿Cuándo un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo?



En la tabla 34 y figura 27 se observa que el 44,29% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo cuándo un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo, mientras que el 37,14% está de acuerdo, un 12,86% es

neutro, el 4,29 % tiene una respuesta totalmente en desacuerdo y se muestra en desacuerdo el 1,43%.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están totalmente de acuerdo, cuándo un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo.

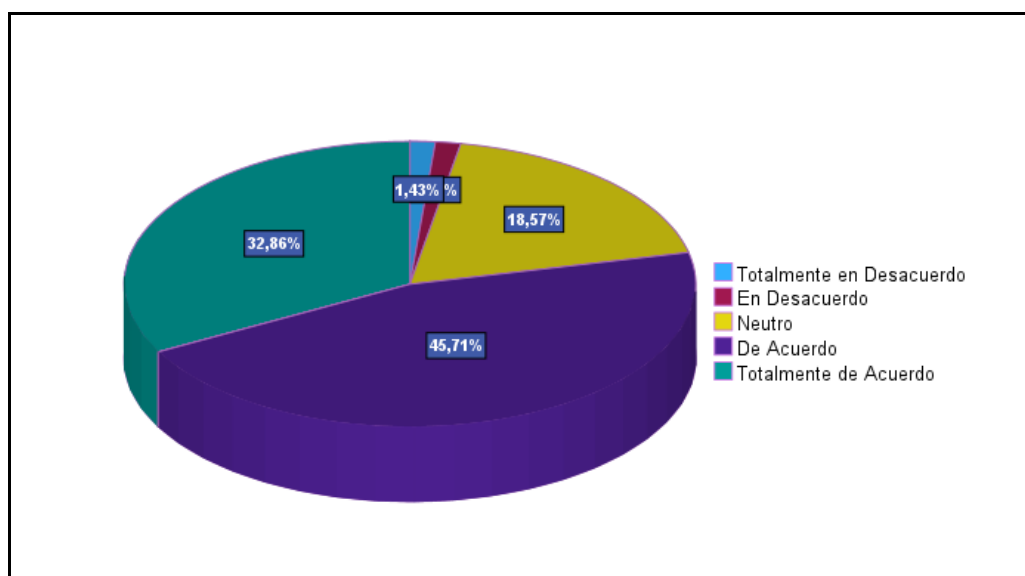
**Tabla 35**

¿La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
En Desacuerdo	1	1,4%
Neutro	13	18,6%
De Acuerdo	32	45,7%
Totalmente de Acuerdo	23	32,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 28**

¿La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?



En la tabla 35 y figura 28 se observa que el 45,71% de encuestados consideran estar de acuerdo que la organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez, mientras que el 32,86% está totalmente de acuerdo, un 18,57% es neutro y el 1,43% tiene una respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están de acuerdo que la organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.

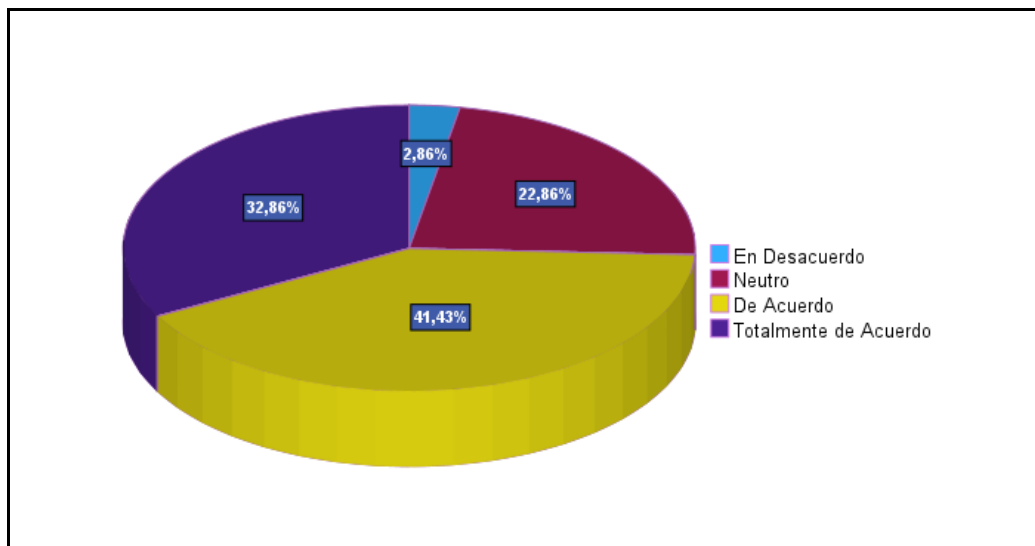
**Tabla 36**

¿Se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	29	41,4%
Totalmente de Acuerdo	23	32,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 29**

¿Se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?



En la tabla 36 y figura 29 se verifica que el 41,43% de encuestados consideran estar de acuerdo en que se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo, mientras que el 32,86% está totalmente de acuerdo, un 22,86% es neutro, el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo en que se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.

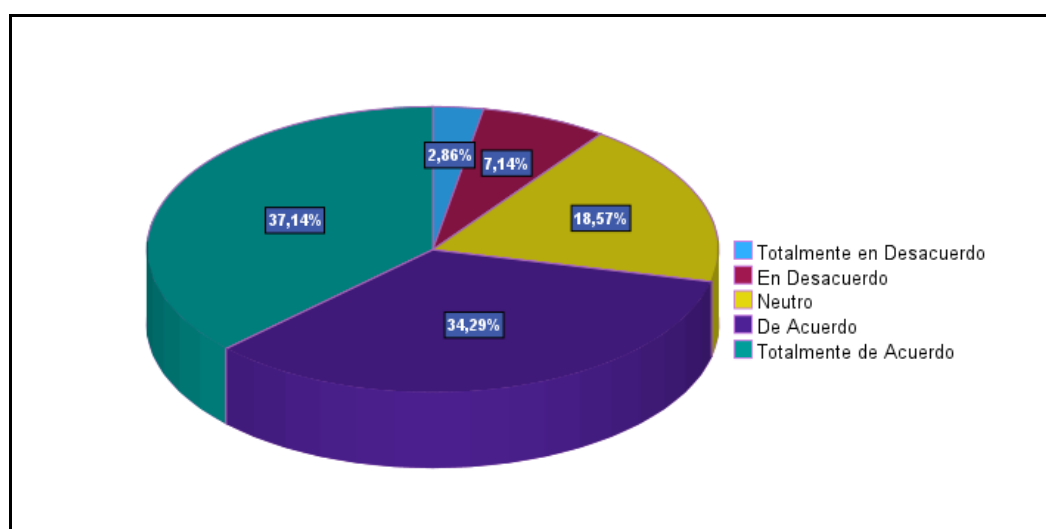
**Tabla 37**

¿Se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9%
En Desacuerdo	5	7,1%
Neutro	13	18,6%
De Acuerdo	24	34,3%
Totalmente de Acuerdo	26	37,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 30**

¿Se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?



En la tabla 37 y figura 30 se verifica que el 37,14% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios, mientras que el 34,29% está de acuerdo, un 18,57% es neutro, el 7,14% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente en desacuerdo el 2,86%.



Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están totalmente de acuerdo en que se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.

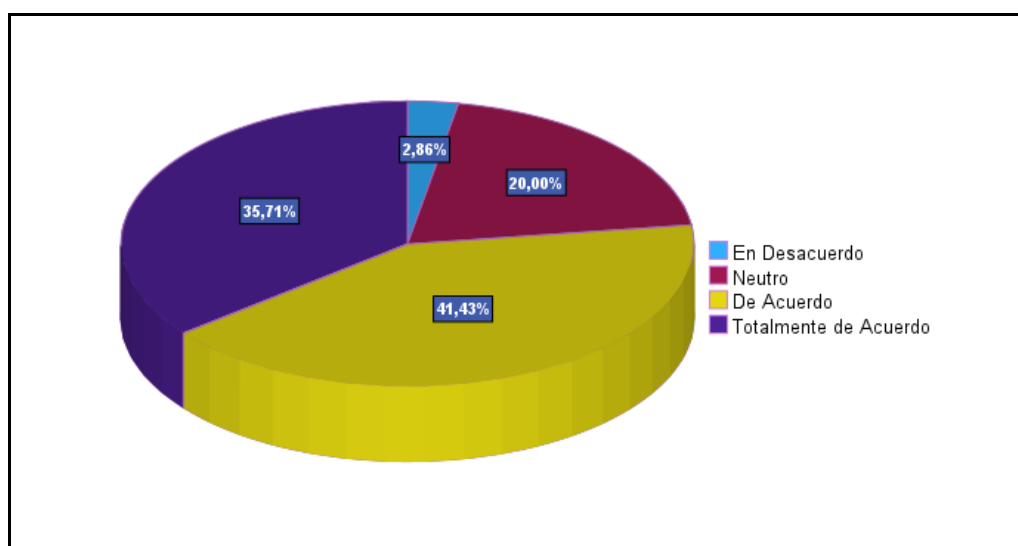
**Tabla 48**

¿Los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	14	20,0%
De Acuerdo	29	41,4%
Totalmente de Acuerdo	25	35,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 31**

¿Los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes?



En la tabla 38 y figura 31 se verifica que el 41,43% de encuestados consideran estar de acuerdo en que los empleados de esta organización brindamos el servicio con

prontitud a los clientes, mientras que el 35,71% está totalmente de acuerdo, un 20,00% es neutro y el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están de acuerdo que los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes.

**Tabla 39**

¿Los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los

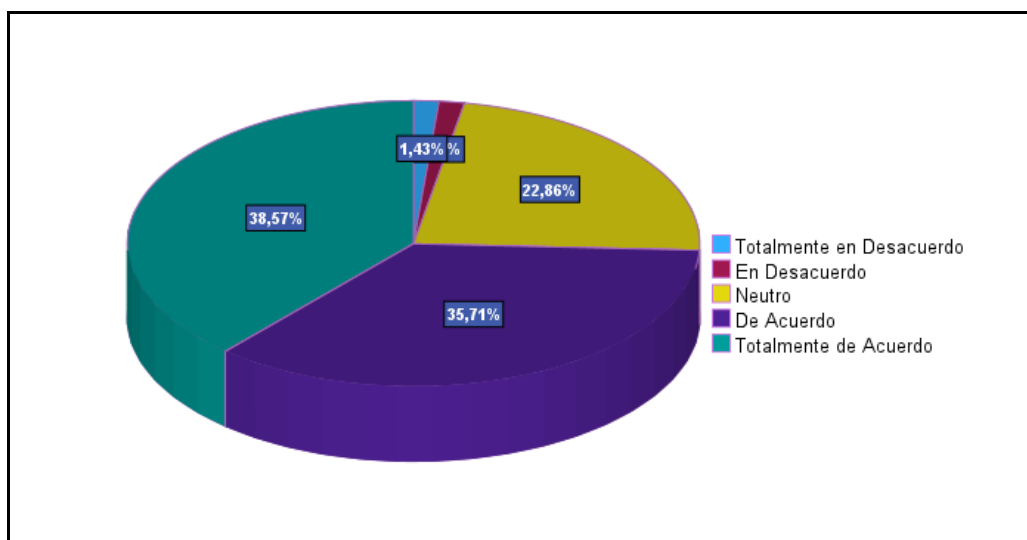
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
En Desacuerdo	1	1,4%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	27	38,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

clientes?

**Figura 32**

¿Los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los

clientes?



En la tabla 39 y figura 32 se verifica que el 38,57% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los clientes, mientras que el 35,71% está de acuerdo, un 22,86% es neutro y el 1,43% tiene una respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los clientes.

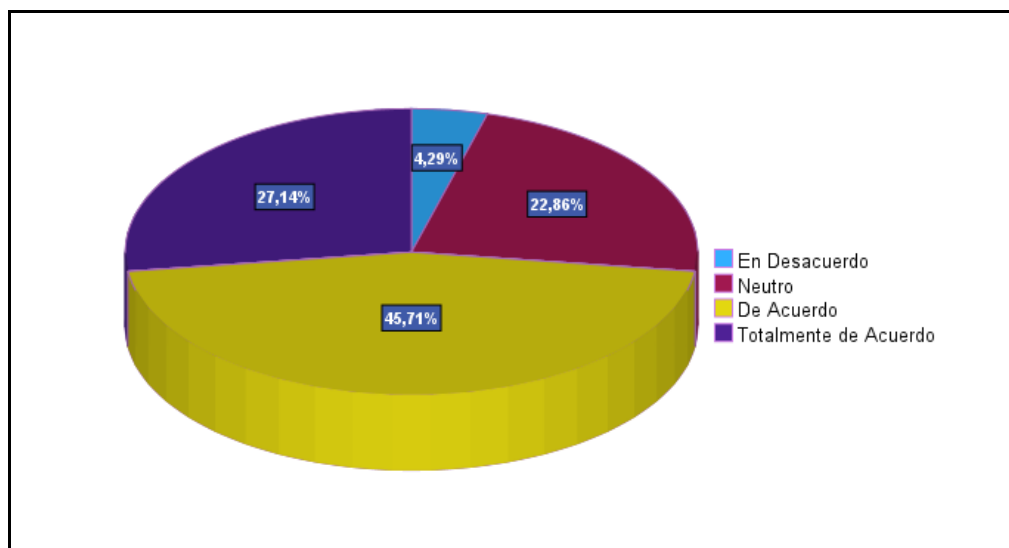
#### Tabla 40

¿Los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
En Desacuerdo	3	4,3%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	32	45,7%
Totalmente de Acuerdo	19	27,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 33**

¿Los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente?



En la tabla 40 y figura 33 se verifica que el 45,71% de encuestados consideran estar de acuerdo en que los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente, mientras que el 27,14% está totalmente de acuerdo, un 22,86% es neutro y el 4,29% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están de acuerdo que los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente.

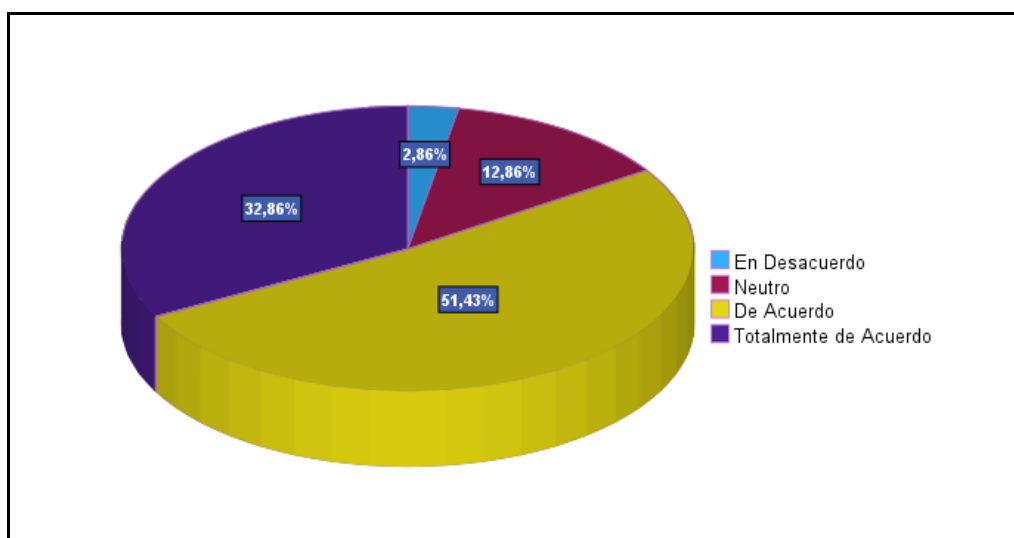
**Tabla 41**

¿El comportamiento de los empleados inspira confianza?

	Frecuencia	Porcentaje(%)
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	9	12,9%
De Acuerdo	36	51,4%
Totalmente de Acuerdo	23	32,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 34**

¿El comportamiento de los empleados inspira confianza?



En la tabla 41 y figura 34 se verifica que el 51,43% de encuestados consideran estar de acuerdo en que el comportamiento de los empleados inspira confianza, mientras que el 32,86% está totalmente de acuerdo, un 12,86% es neutro y el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están de acuerdo que el comportamiento de los empleados inspira confianza.

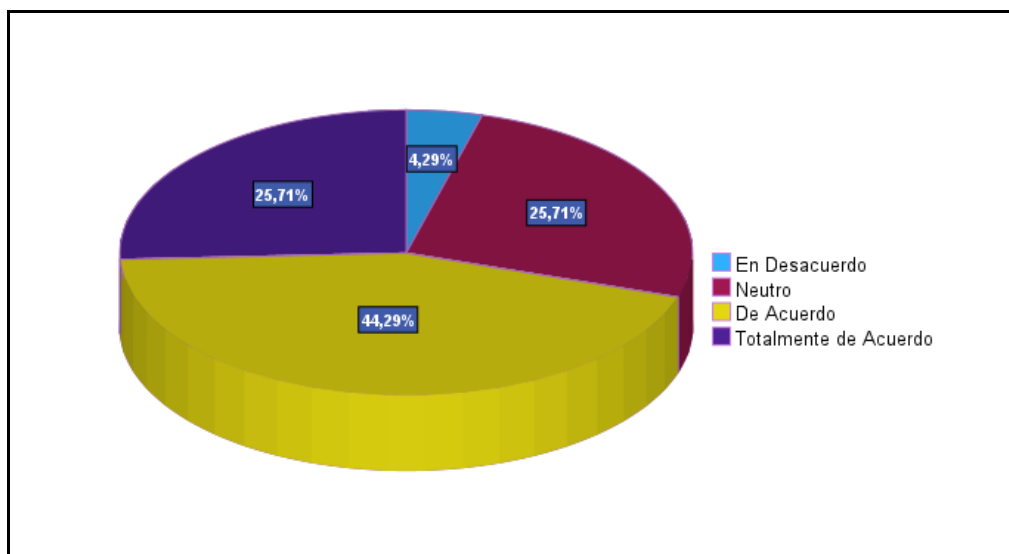
**Tabla 42**

¿Al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	3	4,3%
Neutro	18	25,7%
De Acuerdo	31	44,3%
Totalmente de Acuerdo	18	25,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 35**

¿Al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro?



En la tabla 42 y figura 35 se observa que el 44,29% de encuestados consideran estar de acuerdo que al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro, mientras que el 25,71% está totalmente de acuerdo y en neutro y un 4,29% está en desacuerdo.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo que al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro.

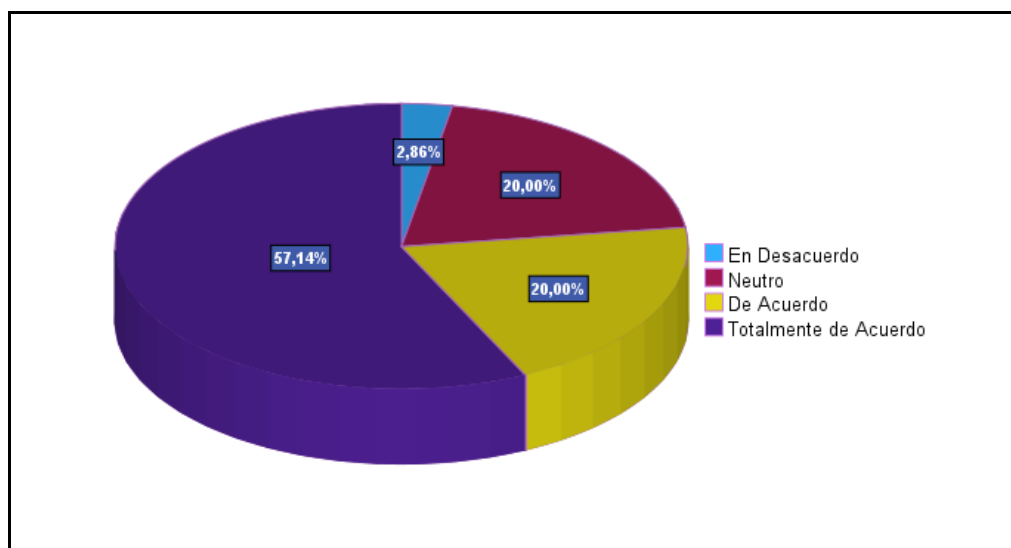
**Tabla 43**

¿Los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	14	20,0%
De Acuerdo	14	20,0%
Totalmente de Acuerdo	40	57,1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 36**

¿Los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía?



En la tabla 43 y figura 36 se verifica que el 57,14% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía, mientras que el 20,00% está de acuerdo y en neutro y un 2,86% está en desacuerdo.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía.

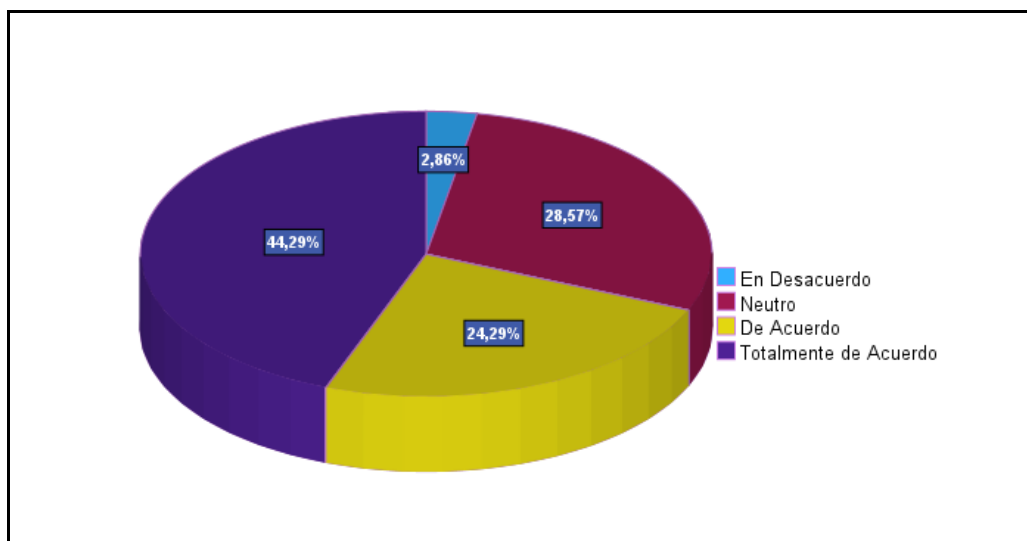
**Tabla 44**

¿Los empleados de esta una organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	20	28,6%
De Acuerdo	17	24,3%
Totalmente de Acuerdo	31	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 37**

¿Los empleados de esta una organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?



En la tabla 44 y figura 37 se verifica que el 44,29% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en que los empleados de esta una organización contamos con



el conocimiento para responder las consultas de los clientes, mientras que el 28,57% es neutro, un 24,29% está de acuerdo y el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los empleados de esta organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes.

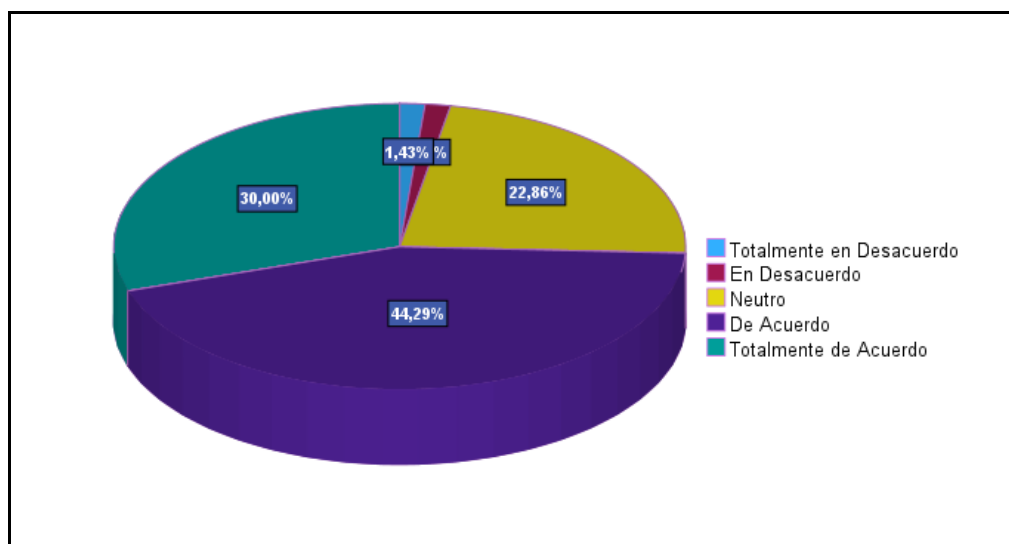
**Tabla 45**

¿Una organización excelente le brinda atención individual?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
En Desacuerdo	1	1,4%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	31	44,3%
Totalmente de Acuerdo	21	30,0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 38**

¿Una organización excelente le brinda atención individual?



En la tabla 45 y figura 38 se observa que el 44,29% de encuestados consideran estar de acuerdo que una organización excelente le brinda atención individual, mientras que el 30,00% está totalmente de acuerdo, un 22,86% es neutro y el 1,43% tiene una respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo que una organización excelente le brinda atención individual.

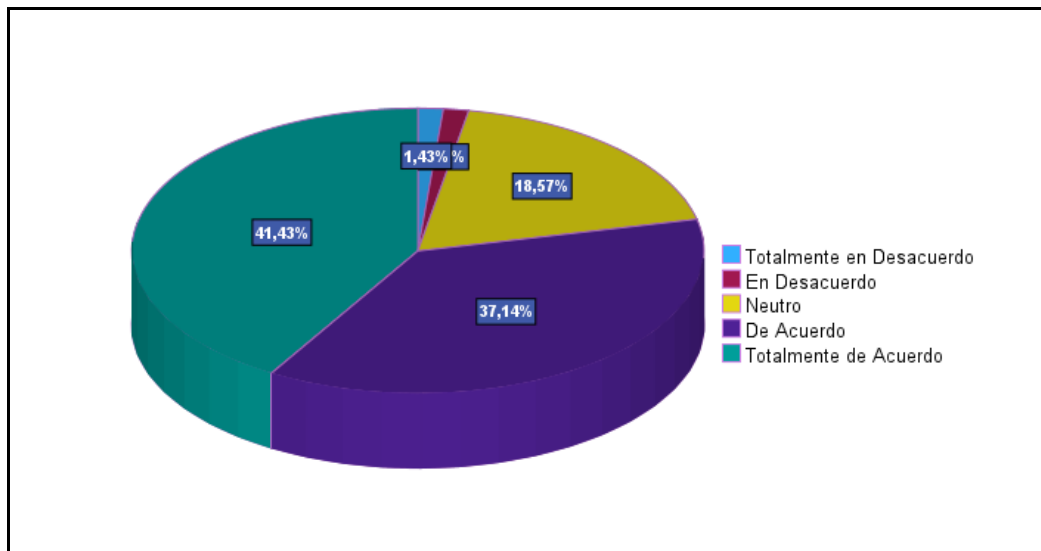
**Tabla 46**

¿Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
En Desacuerdo	1	1,4%
Neutro	13	18,6%
De Acuerdo	26	37,1%
Totalmente de Acuerdo	29	41,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 39**

¿Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal?



En la tabla 46 y figura 39 se observa que el 41,43% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal, mientras que el 37,14% está de acuerdo, un 18,57% es neutro y el 1,43% tiene una respuesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal.

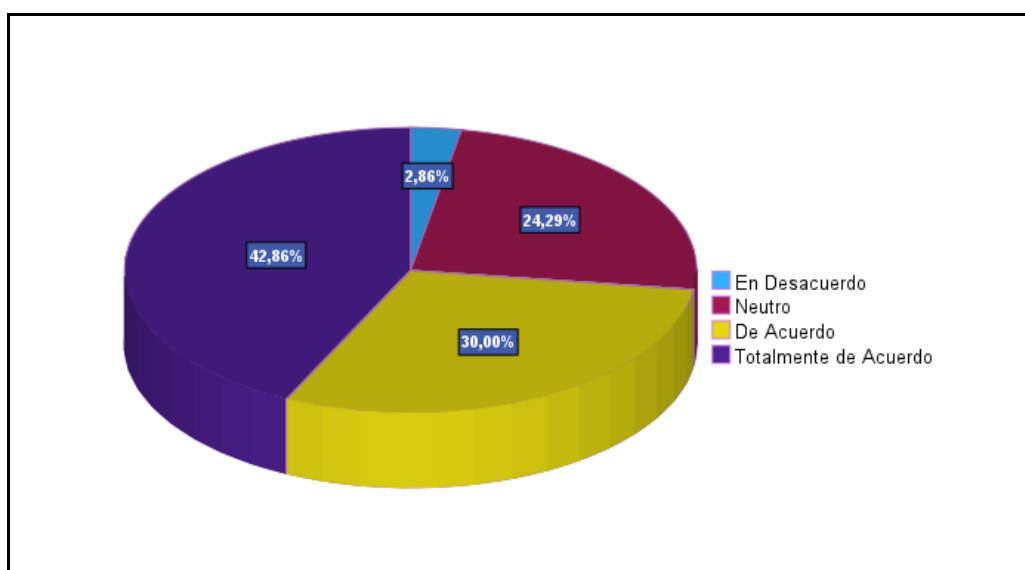
**Tabla 47**

¿Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	17	24,3%
De Acuerdo	21	30,0%
Totalmente de Acuerdo	30	42,9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 40**

¿Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?



En la tabla 47 y figura 40 se observa que el 42,86% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes, mientras que el 30,00% está de acuerdo, un 24,29% es neutro y el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha evidenciado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes.

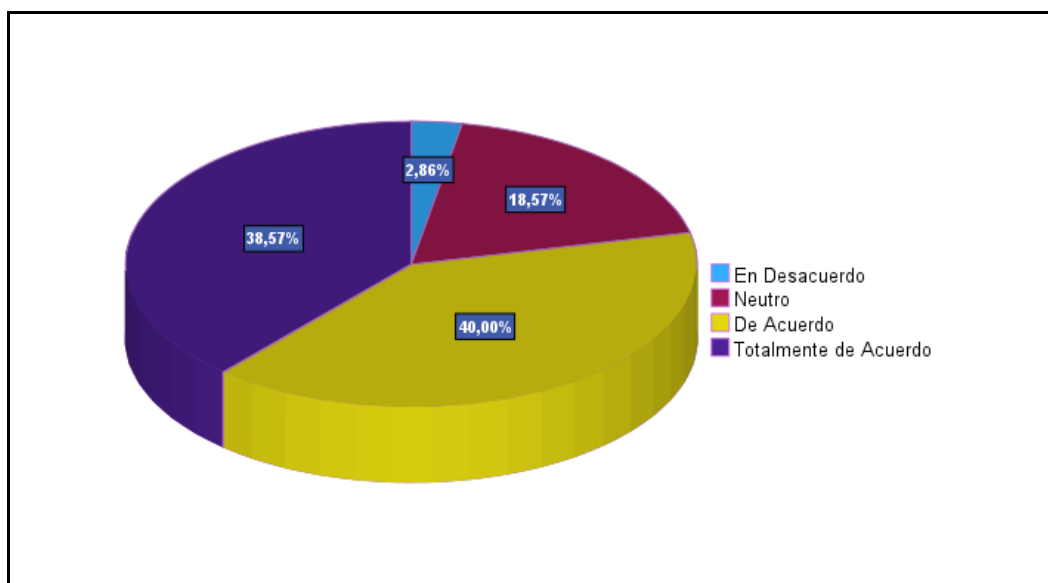
**Tabla 48**

¿Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	2	2,9%
Neutro	13	18,6%
De Acuerdo	28	40,0%
Totalmente de Acuerdo	27	38,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 41**

¿Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas?



En la tabla 48 y figura 41 se verifica que el 40,00% de encuestados consideran estar de acuerdo en que los empleados de una organización excelente entienden sus

necesidades específicas, mientras que el 38,57% está totalmente de acuerdo, un 18,57% es neutro y el 2,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha comprobado que los trabajadores están de acuerdo que los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas.

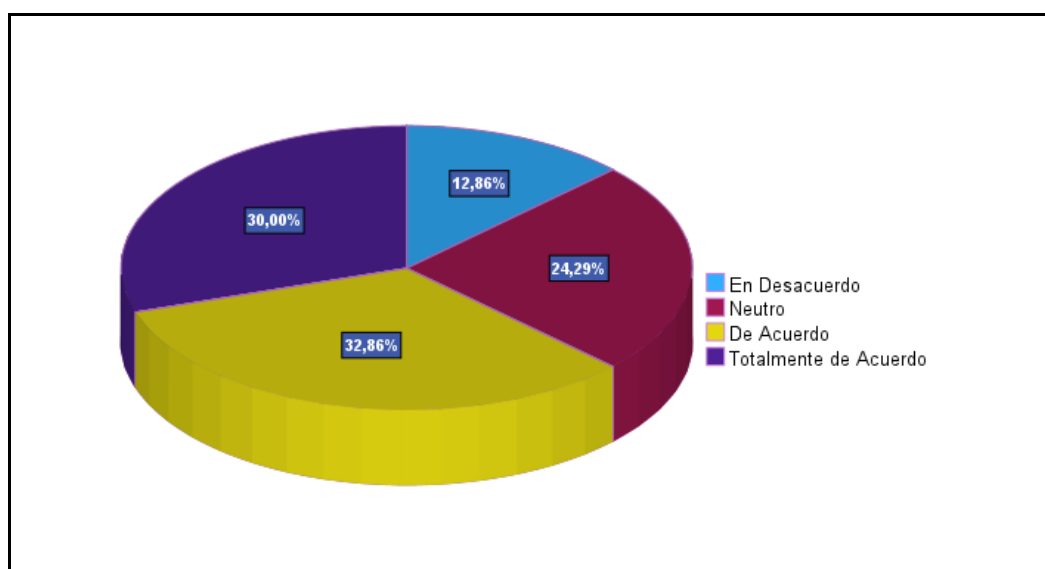
**Tabla 49**

¿La apariencia de los equipos de esta organización es moderna?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	9	12,9%
Neutro	17	24,3%
De Acuerdo	23	32,9%
Totalmente de Acuerdo	21	30,0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 42**

¿La apariencia de los equipos de esta organización es moderna?



En la tabla 49 y figura 42 se observa que el 32,86% de encuestados consideran estar de acuerdo que la apariencia de los equipos de esta organización es moderna, mientras que el 30,00% está totalmente de acuerdo, un 24,29% es neutro y el 12,86% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha constatado que los trabajadores están de acuerdo que la apariencia de los equipos de esta organización es moderna.

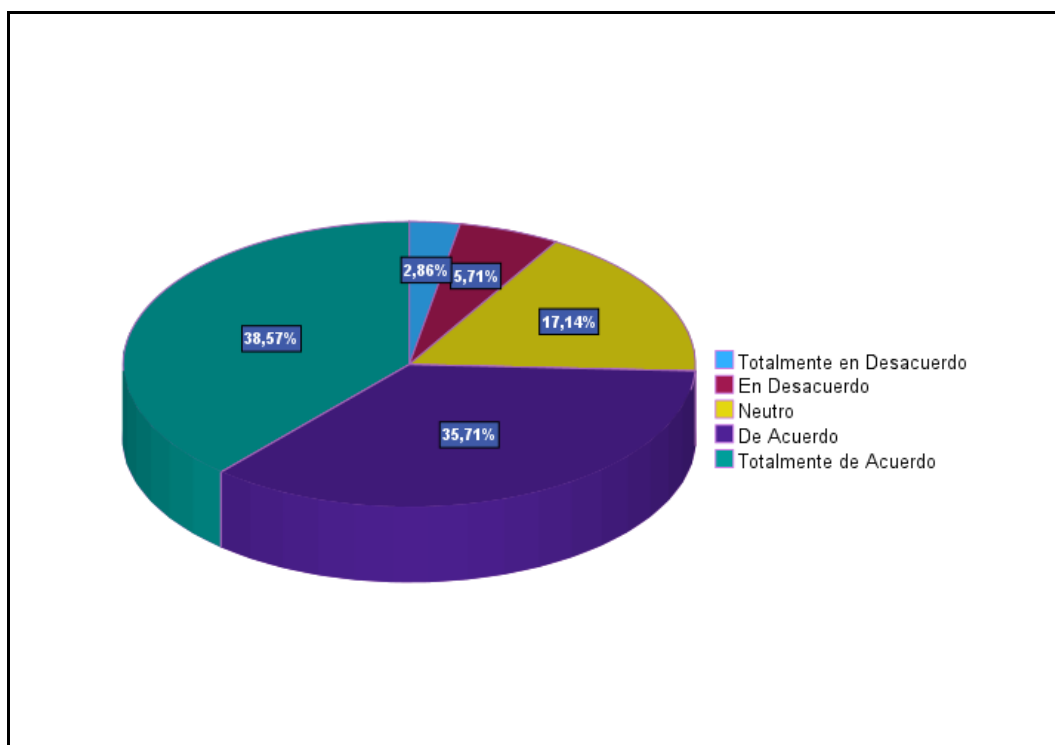
### Tabla 50

¿Las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9%
En Desacuerdo	4	5,7%
Neutro	12	17,1%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	27	38,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

### Figura 43

¿Las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas?



En la tabla 50 y figura 43 se observa que el 38,57% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas, mientras que el 35,71% está de acuerdo, un 17,14% es neutro, el 5,71% tiene una respuesta en desacuerdo y se muestra totalmente en desacuerdo el 2,86%.

Interpretación: Se ha verificado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas.

### **Tabla 51**

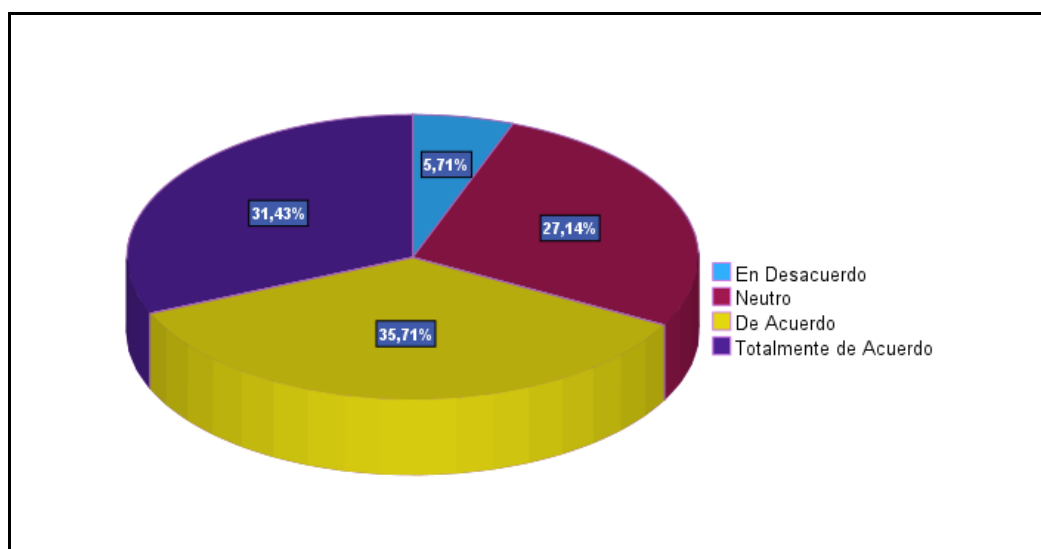
¿La presentación de los empleados de esta una organización es buena?



	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	4	5,7%
Neutro	19	27,1%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	22	31,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 44**

¿La presentación de los empleados de esta una organización es buena?



En la tabla 51 y figura 44 se verifica que el 35,71% de encuestados consideran estar de acuerdo que la presentación de los empleados de esta una organización es buena, mientras que el 31,43% está totalmente de acuerdo, un 27,14% es neutro y el 5,71% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha demostrado que los trabajadores están de acuerdo que la presentación de los empleados de esta una organización es buena.

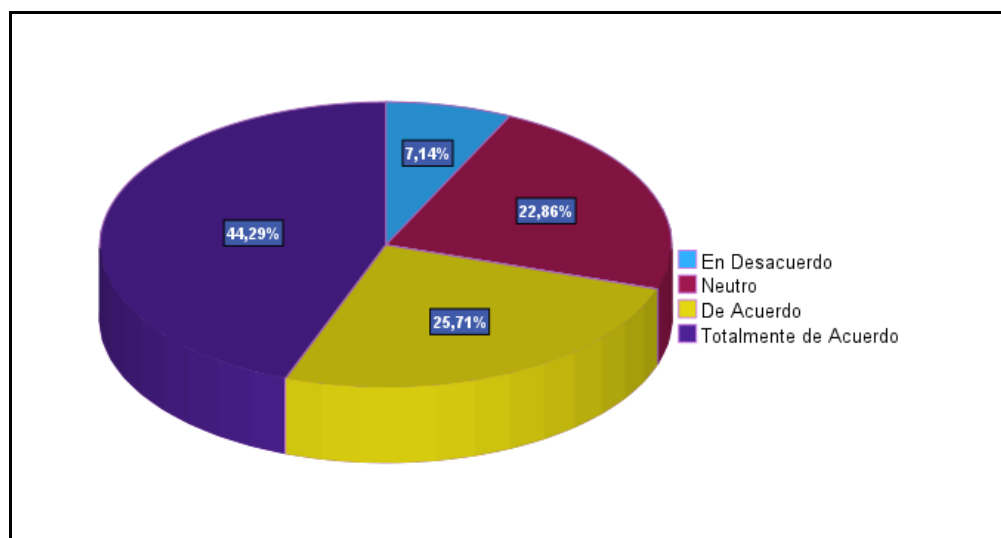
**Tabla 52**

¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	5	7,1%
Neutro	16	22,9%
De Acuerdo	18	25,7%
Totalmente de Acuerdo	31	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 45**

¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos?



En la tabla 52 y figura 45 se observa que el 44,29% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos, mientras que el 25,71% está de acuerdo, un 22,86% es neutro y el 7,14% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos.

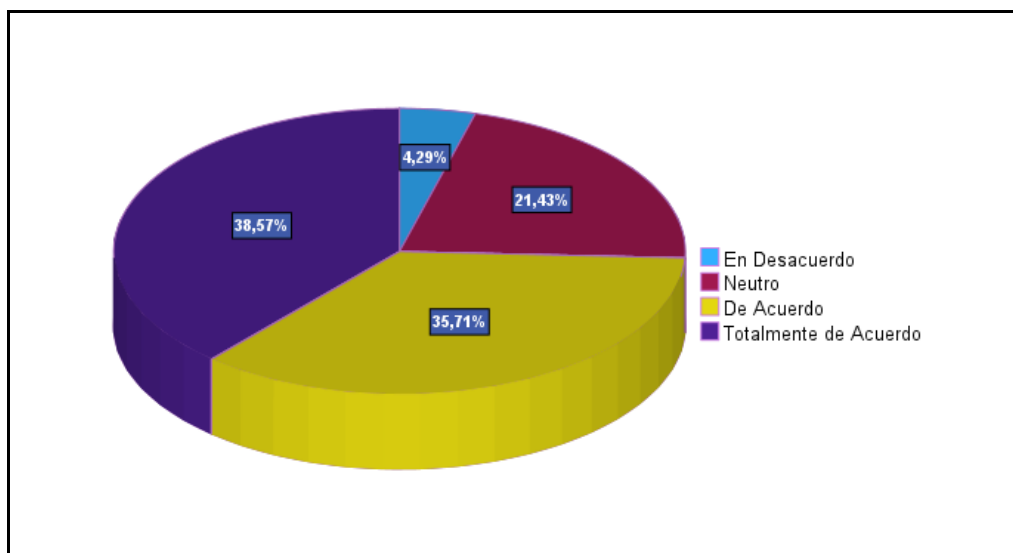
**Tabla 53**

¿Los horarios de actividades de esta organización son convenientes?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje(%)</b>
En Desacuerdo	3	4,3%
Neutro	15	21,4%
De Acuerdo	25	35,7%
Totalmente de Acuerdo	27	38,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 46**

¿Los horarios de actividades de esta organización son convenientes?



En la tabla 53 y figura 46 se observa que el 38,57% de encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que los horarios de actividades de esta organización son

convenientes, mientras que el 35,71% está de acuerdo, un 21,43% es neutro y el 4,29% tiene una respuesta en desacuerdo.

Interpretación: Se ha confirmado que los trabajadores están totalmente de acuerdo que los horarios de actividades de esta organización son convenientes.

## 2. Análisis de los resultados

### Contrastación de la Hipótesis General

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 54**

*Resumen de procesamiento de casos del estrés laboral y la calidad de atención del servicio*

	<b>Casos</b>					
	<b>Válido</b>		<b>Perdidos</b>		<b>Total</b>	
	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Estrés Laboral * Calidad de Atención del Servicio</b>	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

**Tabla 55**

*Tabla cruzada estrés laboral y calidad de atención del servicio*

		Calidad de Atención del Servicio		Total
		Bajo	Alto	
Estrés Laboral	Bajo	14	10	24
	Alto	0	46	46
Total		14	56	70

**Tabla 56**

*Prueba de Chi -cuadrado de las variables estrés laboral y calidad de atención del servicio*

### Prueba de chi-cuadrado

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	33,542 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	29,995	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	37,455	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	33,062	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,80.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 33.542 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significancia asintótica (p-valor) de < 0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

### **Tabla 57**

*Medidas simétricas del estrés laboral y la calidad de atención del servicio*

**Medidas simétricas**

		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,569	<,001
<b>N de casos válidos</b>		70	

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.569, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio es moderadamente alta y significativa al 5%.

**Contrastación de las Hipótesis Específicas****Hipótesis Especifica 1: Estrés laboral y Confiabilidad**

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de lima-Miraflores 2022.

**Tabla 58**

*Tabla cruzada estrés laboral y confiabilidad*

	Confiabilidad		Total
	Bajo	Alto	
Estrés Laboral Bajo	23	1	24
Alto	1	45	46
Total	24	46	70

**Tabla 59**

*Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y confiabilidad*

**Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	61,405 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	57,318	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	72,059	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	60,527	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,23.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 61.405 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significancia asintótica (p-valor) de < 0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se



acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 60**

*Medidas simétricas del estrés laboral y confiabilidad*

<b>Medidas simétricas</b>		<b>Significación</b>
	<b>Valor</b>	<b>aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,684
		<,001
<b>N de casos válidos</b>		70

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.684, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y la confiabilidad es moderadamente alta y significativa al 5%.

### **Hipótesis Especifica 2: Estrés laboral y Responsabilidad**

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 61**

*Tabla cruzada estrés laboral y responsabilidad*

		Responsabilidad		Total
		Bajo	Alto	
Estrés Laboral	Bajo	22	2	24
	Alto	0	46	46
Total		22	48	70

**Tabla 62**

*Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y responsabilidad*

**Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	61,493 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	57,313	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	73,380	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	60,615	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,54.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 61.493 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significación asintótica (p-valor) de < 0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa

entre el estrés laboral y la responsabilidad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 63**

*Medidas simétricas del estrés laboral y la dimensión responsabilidad*

		<b>Medidas simétricas</b>	
		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,684	<,001
<b>N de casos válidos</b>		70	

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.684, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y la responsabilidad es moderadamente alta y significativa al 5%.

### **Hipótesis Especifica 3: Estrés laboral y Seguridad**

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 64**

*Tabla cruzada estrés laboral y seguridad*

	Seguridad		Total
	Bajo	Alto	
Estrés Laboral			
Bajo	23	1	24
Alto	1	45	46
Total	24	46	70

**Tabla 65**

*Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y seguridad*

**Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	61,405 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	57,318	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	72,059	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	60,527	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,23

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 61.405 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significación asintótica (p-valor) de <0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 66***Medidas simétricas del estrés laboral y la seguridad*

<b>Medidas simétricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,684	<,001
<b>N de casos válidos</b>		70	

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.684, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y la seguridad es moderadamente alta y significativa al 5%.

#### **Hipótesis Especifica 4: Estrés laboral y Empatía**

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 67***Tabla cruzada estrés laboral y empatía*

		Empatía		Total
		Bajo	Alto	
Estrés Laboral	Bajo	23	1	24
	Alto	1	45	46
Total		24	46	70

**Tabla 68**

*Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y empatía*

**Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	61,405 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	57,318	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	72,059	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	60,527	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,23.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 61.405 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significación asintótica (p-valor) de <0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 69**

*Medidas simétricas del estrés laboral y la empatía*

<b>Medidas simétricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,684	<,001
<b>N de casos válidos</b>		70	

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.684, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y la empatía es moderadamente alta y significativa al 5%.

#### **Hipótesis Especifica 5: Estrés laboral y Bienes Tangibles**

- $H_1$ : (hipótesis alternativa): Existe influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.
- $H_0$ : (hipótesis nula): No existe influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles de la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

**Tabla 70**

*Tabla cruzada estrés laboral y bienes tangibles*

		Bienes Tangibles		Total
		Bajo	Alto	
Estrés	Bajo	22	2	24
Laboral	Alto	0	46	46
Total		22	48	70

**Tabla 71**

*Prueba de Chi-cuadrado de la variable estrés laboral y bienes tangibles*

**Prueba de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	61,493 <sup>a</sup>	1	<,001
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	57,313	1	<,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	73,380	1	<,001
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	60,615	1	<,001
<b>N de casos válidos</b>	70		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,54.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 61.493 con 1 grado de libertad siendo relevante ya que cuenta con una significación asintótica (p-valor) de < 0.001, valor que es menor que  $\alpha = 0.05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que indica la existencia de una influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.



**Tabla 72***Medidas simétricas del estrés laboral y bienes tangibles*

<b>Medidas simétricas</b>		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,684	<,001
<b>N de casos válidos</b>		70	

De esta manera el coeficiente de contingencia es de 0.684, lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre el estrés laboral y los bienes tangibles es moderadamente alta y significativa al 5%.

### **3. Discusión de resultados**

De acuerdo con el resultado del estudio de la hipótesis general tuvo como objetivo determinar la influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en una empresa de seguros en la que se comprobó la influencia entre ambas variables, por medio del resultado de Alpha de Cronbach que es de 0.965 de esta manera se confirma la confiabilidad del instrumento siendo muy alta.

En relación a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson de ambas variables, el valor calculado es 33.542 y la significación asintótica (p-valor) es  $< 0.001$  menor que  $\alpha = 0.05$ . Esto quiere decir que existe estrés laboral entre el sujeto y su entorno que se percibe amenazante y desbordante y que pone en peligro el bienestar y la salud personal como resultado existe influencia estadística con la calidad de atención del servicio es decir no podrá desarrollarse convenientemente en su entorno de trabajo, experimentando malas relaciones entre sus pares y los usuarios externos.

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde se refiere que existe influencia significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima. Contreras & Vilchez (2019) en su investigación se evidencia que existe influencia entre la calidad de servicio con el estrés laboral y refieren que a mayor estrés laboral la calidad de servicio es deficiente.

Es de suma importancia la salud emocional en los trabajadores porque son el pilar de la empresa, deben identificar sus estresores para combatir el estrés, estableciendo buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y los clientes porque no podrán realizar oportunamente sus actividades asignadas y por lo tanto no tomarán buenas decisiones en una empresa de seguros de Lima.

A continuación, se detallan las Hipótesis específica de la presente investigación:

De acuerdo con los resultados según el **Objetivo Especifico 1**, tuvo como objetivo identificar la influencia entre el estrés laboral y la confiabilidad en una empresa de seguros, en la que se comprobó la influencia entre ambas variables, donde se consideraron indicadores como que en esta organización se cumple lo que se promete, la organización muestra sincero interés por resolver un problema, la organización desempeña el servicio de manera correcta, se proporciona los servicios en el momento oportuno y se mantienen informados a los clientes. El objetivo tuvo una influencia con la Hipótesis específica 1, donde se obtuvo que el estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson de ambas variables es 61.405 con 1 grado de libertad y una significancia asintótica de  $< 0.001$  menor que  $\alpha = 0.05$ .

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis Especifica 1 de la investigación, donde refiere que existe influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-

Miraflores 2022. Según Chiang et al. (2018) menciona que el estudio estadístico de la confiabilidad del cuestionario presenta valores de alfa de Cronbach, para la variable Estrés Laboral entre 0,635 y 0,927 siendo aceptable la fiabilidad en ambos.

En una organización cuando se resuelve los problemas de manera prioritaria en un tiempo determinado hace que el índice de confianza en los trabajadores se sienta satisfechos y comprometidos con su trabajo. Y por lo tanto se reduce el grado de estrés en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

Con respecto al **Objetivo Específico 2**, se identificó la influencia entre el estrés laboral y la responsabilidad donde se consideraron indicadores como que los empleados brindan el servicio con prontitud, los empleados siempre están dispuesto ayudar a los clientes, y los empleados nunca están demasiado ocupados para no atender a un cliente. El mencionado objetivo tuvo una influencia con la Hipótesis 2 de la investigación, se obtuvo que el estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson de ambas variables de 61.493, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica de  $< 0.001$  menor que  $\alpha = 0.05$ .

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis Especifica 2 donde refiere que existe influencia significativa entre el estrés laboral y la responsabilidad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. Según Zacarias & Tapia (2021) mencionan en las dimensiones organización, responsabilidad y conocimiento con un resultado de 94% presentan un grado medio de estrés. Se obtuvo una conexión estadísticamente relevante entre el Estrés y la responsabilidad.

Mientras mayor responsabilidad demuestren los trabajadores con el compromiso y cumplimiento de su trabajo, generaran confianza y tranquilidad en los clientes y esto se reflejará con mejores resultados en el desempeño de sus objetivos en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

Con respecto al **Objetivo Especifico 3**, se identificó la influencia entre el estrés laboral y la dimensión seguridad donde se consideraron indicadores como conocimientos técnicos, la transparencia financiera y el trato cortés. Dicho objetivo tuvo una influencia con la Hipótesis 3 de la investigación, obteniéndose que el valor del estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson de ambas variables es 61.405, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica de  $< 0.001$  menor que  $\alpha = 0.05$ .

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis Especifica 3 donde refiere que existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la Seguridad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. En su investigación García (2018) concluyó que existe influencia entre el estrés laboral y la calidad de atención.

Mientras que la Organización cuente con óptimos sistemas de seguridad, más seguras serán las transacciones con los clientes produciendo de esta manera mayor confianza y tranquilidad en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

Con respecto al **Objetivo Especifico 4**, se identificó la influencia entre el estrés laboral y la empatía donde se consideraron indicadores como que una organización excelente brinda atención individualizada, los trabajadores ofrecen atención personalizada, una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes y los trabajadores de una organización entienden sus necesidades específicas. Dicho objetivo tuvo una influencia con la Hipótesis 4 de la investigación, y se obtuvo el valor del estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson de ambas variables de 61.405, con 1 grado de libertad y una significancia asintótica de  $< 0.001$  que es menor que  $\alpha = 0.05$ .

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis especifica 4 donde refiere que existe una influencia significativa entre el estrés y la

empatía en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. Según Ruiz (2019) en su investigación se llevó a cabo un estudio transeccional de alcance correlacional, con el objetivo de analizar la influencia entre el nivel de Burnout y Empatía, siendo el resultado un alto nivel de Burnout en los médicos evaluados y la existencia de una influencia estadísticamente significativa, de magnitud negativa entre las variables que conforman el Burnout y la Empatía.

Mientras una organización cuente con trabajadores excelentes siempre dispuestos atender a los clientes mayor será la capacidad de entendimiento entre los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022.

Con respecto al **Objetivo Específico 5**, se identificó la influencia entre el estrés laboral y los bienes tangibles donde se consideraron indicadores como que la apariencia de los equipos es moderna, las instalaciones de la organización son visualmente atractivas, la presentación de los trabajadores en la organización es buena, los materiales asociados con el servicio folletos son visualmente atractivos y los horarios de actividades en la organización son convenientes. Dicho objetivo tuvo una influencia con la Hipótesis 5 de la investigación, obteniéndose un estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson de ambas variables cuyo valor fue 61.493, con 1 grado de libertad y una significación asintótica de  $< 0.001$  menor que  $\alpha = 0.05$ .

Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis Especifica 5 donde refiere que existe una influencia significativa entre el estrés laboral y los bienes tangibles en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. De la Cruz (2018) menciona que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), evidenciándose una asociación estadística entre estas variables ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente

significativa con su desempeño profesional en el Servicio de Emergencia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz.

Mientras en una organización cuenten con equipos modernos se ejecutarán las tareas de manera eficaz y aumentara la productividad de la empresa y que las instalaciones sean atractivas creara un mejor ambiente en el entorno y se desarrollara mejor el trabajo.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

Con respecto al análisis estadístico se comprobó las siguientes conclusiones:

- El estudio realizado, prueba que el estrés laboral tiene una influencia significativa con la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. Asimismo, se observó que el coeficiente de contingencia es de 0.569 lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre ambas variables, es moderadamente alta y significativa al 5%. Esta conclusión se basa en el análisis estadístico de la influencia entre la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente calidad de atención del servicio. También se apoya en otros estudios que han encontrado resultados sobre los efectos del estrés laboral en la salud de los trabajadores.
- El estudio confirmó, que existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la confiabilidad con un coeficiente de contingencia de 0.684 lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre ambas es moderadamente alta y significativa al 5%. Según Chiang et al. (2018) menciona que el estudio estadístico de la confiabilidad del cuestionario presenta valores de alfa de Cronbach, para la variable Estrés Laboral entre 0,635 y 0,927 siendo aceptable la confiabilidad en ambos.
- La investigación confirmó, que existe una influencia significativa entre la variable estrés laboral y la responsabilidad con un coeficiente de contingencia de 0.684 lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre ambas es moderadamente alta y significativa al 5%. Concluyendo que Zacarias &

Tapia (2021) mencionan en las dimensiones organización, responsabilidad y conocimiento con un resultado de 94% presentan un grado medio de estrés. Se obtuvo una conexión estadísticamente relevante entre el estrés y la responsabilidad.

- El estudio confirmó que existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la seguridad con un coeficiente de contingencia de 0.684 lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre ambas es moderadamente alta y significativa al 5%. Lo que nos permite afirmar que hay suficientes evidencias.
- La investigación confirmó que existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la empatía con un coeficiente de contingencia de 0.684 lo que significa que la fuerza o intensidad de la influencia entre ambas es moderadamente alta y significativa al 5%. según De la Cruz (2021) los resultados indican que existe una influencia significativa entre estrés laboral y calidad de atención; mientras que, el nivel de atención se incrementa, el estrés también aumenta.
- Finalmente, se confirmó que existe una influencia estadística significativa entre la variable estrés laboral y los bienes tangibles, con un coeficiente de contingencia de 0.684 lo que significa que la fuerza o intensidad de la relación entre ambas es moderadamente alta y significativa al 5%. Según (Bonilla, 2020) menciona que se halló relación entre estrés laboral y los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la empresa, algunos en mayor escala que otros, concluyendo que existe relación entre las variables y recomendándose la evaluación e integración de ciertos



criterios para la mejora de la percepción de la calidad de servicio y la reducción del estrés en la empresa.

## 2. Recomendaciones

Habiendo analizado los resultados de las conclusiones podemos plantear las siguientes recomendaciones:

- Se considera los factores positivos del estrés laboral y la calidad de atención del servicio, se verifica influencia entre ambas variables. Se puede evidenciar en la unidad de estudio que a mayor estrés laboral existe menor calidad de servicio. Por lo tanto, se sugiere a la empresa que implemente talleres de apoyo psicológico para los trabajadores, estos talleres deben incluir orientación sobre el manejo del estrés como programas de actividades sociales, herramientas para gestionar los niveles de estrés para superar dicho trastorno.
  - En relación a la dimensión Confiabilidad, se observa demoras en el tiempo de la atención en el servicio, dificultad para resolver los problemas, se brinda el servicio de manera incorrecta y la falta de información al cliente para el envío del servicio. Por consiguiente, se recomienda un plan de mejora y se deriva al área de recursos humanos para establecer capacitaciones, por medio de conferencias, reuniones de trabajo donde se dé a conocer las estrategias y actividades que la empresa de seguros propone como el de reducir los efectos del estrés como: Evaluar contratar nuevo personal, distribuir el trabajo, compensar horas extras con descanso y flexibilidad en el horario. Lo fundamental es recuperar la confianza del trabajador y hacerle sentir que es importante en su entorno de trabajo.
- Asimismo, se recomienda hacer mediciones periódicas a los trabajadores sobre la percepción de los servicios como: medición del trabajo por medio del Dashboard

para determinar la cantidad de tiempo que requiere un trabajador calificado para realizar la tarea y es importante porque te permite saber lo que pasa en la empresa y saber la forma correcta de avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos, evaluar la efectividad del trabajador, hacer comparación entre los métodos utilizados e identifiquen oportunidades de mejora y realicen los ajustes necesarios para garantizar la calidad del servicio.

- En relación a la dimensión Responsabilidad, observamos la demora en no brindar el servicio con prontitud y la demora en no brindar la atención oportuna al cliente, en una empresa de seguros de Lima-Miraflores 2022. Por lo tanto, se recomienda aplicar la simplificación en la administración como: realizar un análisis detallado del procesos actual, identificar cuellos de botellas se establecen tiempos para ejecutar cada tarea y se designa un responsable del área y otro para el seguimiento del caso con la finalidad de agilizar las respuestas y la mejora de la calidad de atención de los procesos administrativos buscando la eficiencia y el menor tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes de los clientes.
- En relación a la dimensión Seguridad, se verifica la falta de conocimiento técnico, inseguridad en las transacciones financieras y el trato no adecuado al cliente. por lo tanto, se recomienda capacitación periódica y específica de las nuevas tecnologías y elaborar un plan de contingencia como: capacitaciones en sistemas tecnológicos (TIC) y ciberseguridad y nuevas plataformas de pago que brinden seguridad en las transacciones a los clientes al momento de comunicarse con algún trabajador utilizando correctamente las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) en los trabajadores de esta manera desarrollaran sus habilidades y destreza en sus actividades cotidianas con el objetivo de garantizar la continuidad

de las operaciones de los elementos considerados críticos que componen los Sistemas de Información.

- En relación a la dimensión Empatía, se evidencia inconvenientes con la interacción entre los clientes. Por lo tanto, se recomienda incorporar cursos, talleres en los programas de formación como: Habilidades blandas que les permite desarrollarse con el trabajo en sí y la inteligencia emocional, con que estén enfocados en el desarrollo de habilidades y trato empático con los trabajadores que tiene como finalidad crear un clima laboral positivo.

Incorporar cursos o talleres en sus programas de formación para los trabajadores, específicamente enfocados en el desarrollo de habilidades telemáticas como: Pensamiento creativo digital para adaptarse a los cambios tecnológicos y utilizar las herramientas de la manera más beneficiosa en nuestras actividades laborales, conocimiento de programas para reuniones telemáticas (aplicaciones, video conferencia) importante en la vida de los trabajadores que tiene por finalidad la mejora de la interacción y empatía con sus mismos pares.

- En relación a la dimensión Bienes tangibles, se evidencia problemas con la infraestructura de la empresa. De igual manera se recomienda realizar cambios como: implementar nuevos equipos que sean ágiles en sus procesos y los trabajadores puedan ganar competitividad en el trabajo con la finalidad de lograr los objetivos previstos. Modernización en las instalaciones para mantener un ambiente adecuado, atractivo y para que los trabajadores se sientan cómodos en el entorno trabajando con calidad.

## REFERENCIAS

- Acevedo, M. (2003) “Estrés y Productividad, Una Mirada Integradora”, [www.ergonomia.cl](http://www.ergonomia.cl)
- Arias, J., & Covinos, M. (2020). *Diseño y Metodología de la investigación*. (1ra ed.). Perú: Enfoques Consulting.
- Bonilla, J. (2020). *Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos*. Tratto da [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53684/Bonilla\\_LJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53684/Bonilla_LJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alania, J., Raraz, A., & Arquíno, F. (2020). *Estrés laboral y la calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa - Perú*. Tratto da [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4187/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_JENNCY-ALANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4187/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_JENNCY-ALANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albaladejo, R. (2004), “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid”. *Rev. Esp. Salud Publica* [online]. - <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/concepto/index.htm>, vol.78, n.4, pp. 505-516. ISSN 1135-5727.
- Alderete, M.; Pando, M.; Aranda, C. y Balcázar, N. (2003) “Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica, Nivel Primaria de Guadalajara”, *Investigación en Salud*, Vol. 5, N°1.
- Baena - Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Buzzetti, M. (2005) Tesis: “Validación Del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile”. Centro de investigaciones socioculturales CISOC-BELLARMINO, Burnout en los sacerdotes de Santiago.

- Cabrera, B. (2023). *Estrés y satisfacción laboral de trabajadores operativos y administrativos de la empresa SunChemical de Quito de junio a septiembre*. Tratto da <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/692b8ccc-6b1b-4532-bb35-86ed4ccb9af7/content>
- Contreras, F., & Vilchez, O. (2019). *Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viaje de tarm,a periodo 2016*. Obtenido de [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4938/T010\\_71849265\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4938/T010_71849265_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corredor, M., Monroy, J. (2009), “Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario”.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Nueva York:McGraw – Hill.
- Castro, B., (2007)- *La Calidad del Servicio Tercerizado en la Banda Ancha de Telefónica del Perú SAA*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Crosby, P. (1979). *Calidad sin lágrimas: El arte de administrar sin problemas*. México: Compañía Editorial Continental CECSA.
- Crosby, P. (1979) *La calidad es gratis: el arte de hacer que la calidad sea cierta*. Nueva York: Nuevo Biblioteca Americana.
- Chamby, C. (2022). *Los efectos del estrés laboral en la calidad de servicio de la unidad de calificación de 5 años de servicio dependiente del ministerio de economía y finanzas públicas*. La Paz. Tratto da <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/29758/T-3059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarría, R. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería*. Tratto da [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9542/Chavarria\\_pr.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9542/Chavarria_pr.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P, (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. *Ciencia y Trabajo*, 20(63).

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2° ed.). México D.F.: McGraw Hill
- Cueva, G. (2022). *Calidad de vida en el trabajo y estrés laboral en enfermeras de tres hospitales públicos de Quito, Ecuador 2021-2022*. Tratto da <http://repositorio.udc.cl/xmlui/bitstream/handle/11594/10089/Tesis%20Guadalupe%20Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes Carhuaz* (tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres) Reposito Institucional. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3488>
- De la Cruz, M. (2021). *Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote*. Tratto da [file:///C:/Users/Maite/Downloads/De%20La%20Cruz\\_PML-SD.pdf](file:///C:/Users/Maite/Downloads/De%20La%20Cruz_PML-SD.pdf)
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Thomson Editores.
- Feigenbaum, A. (1951). *Control total de la calidad*. Compañía editorial. México: Norma.
- Gallegos, A. (2019). *Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3132/M-COMP-T030\\_42308844\\_M%20%20%20GALLEGOS%20TAPIA%20ANGELINA%20PETRONILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3132/M-COMP-T030_42308844_M%20%20%20GALLEGOS%20TAPIA%20ANGELINA%20PETRONILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, N., (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud santa julia Piura*. Repositorio institucional. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8594>
- Garcés, E. (2003), Tesis sobre el "burn-out".
- Gil - Monte, P., y Peiró, J. (2003). Departamento de Psicología Social y Organizacional. Facultad of Psicología - Universidad de Valencia- España Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/articulos/ar-pgil.htm>.

- Gordillo, C. (2019). *El Estrés laboral en los trabajadores del área comercial de la positiva*. Lima. Tratto da [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1507/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_16\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1507/2018_ADYDE_18-2_16_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Herrera, H. (2023). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del Centro de Comercio Exterior de un gremio empresarial, en Lima Metropolitana, 2022*. Tratto da [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6699/T030\\_76003444\\_T%20%20%20HERRERA%20PACHECO%2c%20HILARY%20SOFHIA.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6699/T030_76003444_T%20%20%20HERRERA%20PACHECO%2c%20HILARY%20SOFHIA.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Infocapital humano (2019, enero). 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Ishikawa, K. (1981). *¿Qué es control total de calidad? La modalidad japonesa*. México: Norma.
- Karasek, R. (1979). "Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental: implicaciones para el rediseño de trabajo". *Ciencias Administrativas Trimestral*. 24 (2): 285–308. doi: 10.2307/2392498. JSTOR 2392498
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer
- Martínez, S. (2003); Tesis: "Prevalencia de síndrome de Burnout y percepción de pacientes difíciles en personal de enfermería de los servicios de medicina y cirugía adulto del Hospital Clínico Regional Valdivia".
- Maggy, E., (2018). Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro. (tesis de grado, Universidad católica de Santiago de Guayaquil). Repositorio institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/>

- Maqueda, J., Ilaguno, J. (1995). Marketing Estratégico para Empresas de Servicios. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Marulanda, I. Estrés laboral. Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología, CESO, Ediciones Uniandes, 2007. PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. El arte de: <http://campestre.edu.co/inicio>, <http://america.infobae.com/>
- Montalvo, F., (2014). Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en novaclinica S.A. de la ciudad de Quito. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>
- Moreno – Jiménez, B., y Garrosa, E. (2013). Salud Laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Editorial Pirámide.
- Morales, M. (2019). El estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería a los usuarios del hospital san Luis de Otavalo. (tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte de Ibarra). Repositorio Digital Institucional <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10031>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Otero, J., (2015). Estrés Laboral y Burnout. En profesores de enseñanza secundaria. Editorial Díaz de Santos.
- Parasuraman, a. Zeithaml, v. & Berry, l. (1985). "Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura", en: Journal of Marketing, 49 (4), 41-50.
- Paez, F. (2019). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la pollerías del distrito de satipo*. Tratto da [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14944/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_SATISFACCION\\_DEL\\_CLIENTE\\_%20PAEZ\\_SAMANIEGO\\_FREDY\\_EDINSON.pdf?sequence=1](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14944/CALIDAD_DE_SERVICIO_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_%20PAEZ_SAMANIEGO_FREDY_EDINSON.pdf?sequence=1)
- Peiró, J.M., & Salvador, A. (1993) Control del Estrés Laboral. Madrid, Eudema.



- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente; Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Editorial Vigo.
- Rojas, E. (2021). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la dirección contra trata de Personas de Lima*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4270/M-PSIC-T030\\_40163492\\_M%20%20%20ROJAS%20BARDALES%20ERICKSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4270/M-PSIC-T030_40163492_M%20%20%20ROJAS%20BARDALES%20ERICKSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, E. (2019). Relación entre empatía y burnout en profesionales de la salud de Córdoba-Colombia. XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVI Jornadas de Investigación. XV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. I Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. I Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-111/129>.
- Salas, J. (2010); Tesis: “Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°.7”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Unidad de Postgrado, Grado académico de Magíster en Psicología con Mención en Psicología Clínica y de la Salud.
- Selye, H. (1956). *the stress of life*. new york: *. mcgraw-hill*.
- Sigarrostegui, J. (2021). *La Calidad en el Servicio Educativo y la Satisfacción estudiantil en una Universidad Privada de Lima, 2018*. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4493/T030\\_10810440\\_M%20%20%20SIGARROSTEGUI%20GUTIERREZ%20%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4493/T030_10810440_M%20%20%20SIGARROSTEGUI%20GUTIERREZ%20%20JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Tratto da <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Wapa (2017, junio). 60% de peruanos sufren estrés laboral. <https://wapa.pe/salud/2017-06-21-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>

Zacarias, J., & Tapia, Y. (2021). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud La Huayrona - San Juan de Lurigancho*. Lima.

## APÉNDICE

### Apéndice 1

*Instrumento de Recolección de Datos - Cuestionario*

### CUESTIONARIO DE ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres (Opcional)

---

Cargo:	Área:	Edad:	Sexo: ( M ) ( F )
--------	-------	-------	-------------------

---

Antigüedad:	Estado Civil:	Fecha de Aplicación:
-------------	---------------	----------------------

---

**Instrucciones:** A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad. Marque con una X en el recuadro que mejor describa su respuesta según la siguiente clave:

**¿Cómo me siento en el trabajo?**

*Si su respuesta es **Totalmente en desacuerdo** marque en el recuadro (TD)*

*Si su respuesta es **En desacuerdo** marque en el recuadro (ED)*

*Si su respuesta es **Neutro** marque en el recuadro (NE)*

*Si su respuesta es **De acuerdo** marque en el recuadro (DA)*

*Si su respuesta es **Totalmente de acuerdo** marque en el recuadro (TA)*

Es conveniente enfatizar que no hay respuesta buena ni mala, asegúrese de contestar todos los enunciados.

ITEMS	TD	ED	NE	DA	TA
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés					
2. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa					
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés					
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa					
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa					
6. El que mi supervisor no me respete me estresa)					
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés					
8. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa					
9. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés					
10. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés					
11. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés					
12. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés					
13. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés					
14. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa					
15. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa					
16. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					
17. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa					
18. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa					

19. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés					
20. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa					
21. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés					
22. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés					
23. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa					
24. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés					
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés					

Muchas gracias por su participación y su tiempo.

## CUESTIONARIO DE ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

**Instrucciones:** A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales deberá responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad. Marque con una X en el recuadro que mejor describa su respuesta según la siguiente clave:

### ¿Cómo me siento en el trabajo?

Si su respuesta es **Totalmente en desacuerdo** marque en el recuadro **(TD)**

Si su respuesta es **En desacuerdo** marque en el recuadro **(ED)**

Si su respuesta es **Neutro** marque en el recuadro **(NE)**

Si su respuesta es **De acuerdo** marque en el recuadro **(DA)**

Si su respuesta es **Totalmente de acuerdo** marque en el recuadro **(TA)**

Es conveniente enfatizar que no hay respuesta buena ni mala, asegúrese de contestar todos los enunciados

ITEMS	TD	ED	NE	DA	TA
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de confiabilidad					
1. En esta organización cuando se promete hacer algo en un tiempo determinado, se cumple					
2. Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés por resolverlo.					
3. la organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
4. Se proporciona los servicios en la oportunidad en que promete hacerlo					
5. Se mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de responsabilidad					
1. Los empleados de esta organización brindamos el servicio con prontitud a los clientes					
2. Los empleados de esta organización siempre nos mostramos dispuestos a ayudar a los clientes					
3. Los empleados de esta organización nunca estamos demasiado ocupados como para no atender a un cliente					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de seguridad					
1. El comportamiento de los empleados inspira confianza					
2. Al realizar transacciones con la organización el cliente se siente seguro					
3. Los empleados de esta organización tratamos a los clientes siempre con cortesía					
4. Los empleados de esta una organización contamos con el conocimiento para responder las consultas de los clientes					

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de empatía					
1. Una organización excelente le brinda atención individual					
2. Una organización excelente cuenta con empleados que le brindan atención personal					
3. Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes					
4. Los empleados de una organización excelente entienden sus necesidades específicas					
Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de bienes tangibles					
1. La apariencia de los equipos de esta organización es moderna					
2. Las instalaciones físicas de esta organización son visualmente atractivas					
3. La presentación de los empleados de esta una organización es buena					
4. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de esta organización son visualmente atractivos					
5. Los horarios de actividades de esta organización son convenientes					

Muchas gracias por su participación y su tiempo.



**Apéndice 2 – Certificados de Validez del Cuestionario****OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

02 de octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: HUACCHA ESTRADA NICANOR AURELIO

Especialidad del evaluador: AUDITOR FINANCIERO

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

FIRMA

NICANOR AURELIO HUACCHA ESTRADA

DNI: 10491374



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicables

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir  No aplicable

02 de octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Luis Lucero Vega

Especialidad del evaluador: DOCENTE

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador MG. Jorge Luis Lucero Vega

DNI: 07923634

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_SUFICIENCIA  
\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ]

**Aplicable después de corregir** [ ]

**No aplicable** [ ]

02 de octubre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: CORREA VERGARA FERNANDO

Especialidad del evaluador: Economista – MG Administración de Empresas – ME Dirección de Marketing y Gestión Comercial.

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

FIRMA

FERNANDO CORREA VERGARA

DNI: 08720834

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

27 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mendez Vicuña, Carlos Alberto

Especialidad del evaluador: Administrador

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
FIRMA

DNI: 07128084

### Apéndice 3

#### Actividades para la mejora continua

Dimensión	Debilidad/Problema	Acción correctiva	Estrategia	Verificación	Responsable	Duración	Producto o Servicio	Proveedor
<b>Confiabilidad</b>	Demoras en el tiempo de la calidad de atención del servicio a los clientes.	Agilizar el proceso de atención del servicio.	Establecer capacitaciones dirigidas a los trabajadores para reducir los tiempos de espera sobre calidad de atención del servicio.	Verificación de los resultados del examen a los trabajadores después de la capacitación.	Jefe de Capacitación y Desarrollo RRHH.	02 semanas	Capacitación de la calidad de atención del servicio	N/A
	Dificultad para resolver el problema en el momento.	Evaluar la situación y brindar solución ofreciendo opciones.	Establecer un marco para medir los casos resueltos en la calidad de atención al servicio.	Verificación de la medición.	Jefe de Capacitación Evaluación y Soporte.	02 semanas		N/A

<b>Dimensión</b>	<b>Debilidad/Problema</b>	<b>Acción correctiva</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Verificación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>	<b>Producto o Servicio</b>	<b>Proveedor</b>
<b>Responsabilidad</b>	Demoras en brindar un servicio con prontitud a los clientes.	Agilizar el envío del servicio al cliente.	Ampliación de canales de atención al cliente.		Jefe de Asistencia	02 semanas		N/A
	Demoras en brindar atención oportuna al cliente.	Agilizar la atención al cliente.	Ampliación de canales de atención al cliente.	Verificación de los canales de atención más usados.	Jefe de Asistencia	02 semanas	Capacitación de la calidad de atención del servicio	N/A

<b>Dimensión</b>	<b>Debilidad/Problema</b>	<b>Acción correctiva</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Verificación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>	<b>Producto o Servicio</b>	<b>Proveedor</b>
<b>Seguridad</b>	Falta de conocimiento técnico	Actualización de conocimientos técnicos.	Capacitación periódica y específica de las nuevas tecnologías.	Verificación del examen después de la capacitación.	Jefe de área TI (Tecnología de la Información)	02 semanas	N/A	N/A
	Demoras en las transacciones financieras.	Inspección sistemática para agilizar los pagos financieros de los clientes	Realizar campañas para el uso de las plataformas de pago de la empresa de seguros.	Verificación del reporte de las transacciones	Jefe de Cobranzas	02 semanas	POS	IZIPAY S.A.C
<b>Empatía</b>	Dificultad de la empresa para brindar atención individualizada.	Fomentar la empatía con el cliente.	Taller para mejorar la empatía y practicar la escucha activa.	Verificación del examen después del taller.	Jefe de Capacitación de formación y Desarrollo RRHH	01 semana	N/A	N/A
	Falta de comunicación	Mejorar la comunicación de manera más segura y eficaz con el cliente.	Identificar los problemas en la comunicación e iniciar capacitación integral en comunicación con RRHH.	Verificación del examen después de la capacitación.	Jefe de Capacitación de formación y Desarrollo RRHH	01 semana	N/A	N/A

Dimensión	Debilidad/Problema	Acción correctiva	Estrategia	Verificación	Responsable	Duración	Producto o Servicio	Proveedor
<b>Bienes tangibles</b>	Falta de equipos modernos.	Adquisición de nuevos equipos	Implementación de nuevos equipos modernos	Verificación de la instalación de los nuevos equipos.			Equipos	N/A
					Jefe de Logística	01 semana		
	Las instalaciones físicas de la empresa no son visiblemente atractivas.	Mejoramiento del ambiente de trabajo	Crear un entorno laboral ergonómico con instalaciones modernas.	Verificación de la instalación física.			Mobiliario	N/A