UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ESTRÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUCALLPA, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LISSETH ZENAIDA ARPHI TACO

DARLYN VERA CRUZ

JORDANA GRACE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 del día viernes 31 de mayo del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU, PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Lisseth Zenaida Arphi Taco,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 del día viernes 31 de mayo del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU, PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Darlyn Vera Cruz,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:
- i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 11:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 del día viernes 31 de mayo del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU, PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Jordana Grace Rodriguez Martínez,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura ..... Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Lisseth Zenaida Arphi Taco ..... Tesista

Bach. Darlyn Vera Cruz ..... Tesista

Bach. Jordana Grace Rodriguez Martinez ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 231

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

ESTRÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUCALLPA, 2018

Cuyos autores son :

- **ARPHI TACO, LISSETH ZENAIDA**
- **VERA CRUZ, DARLYN**
- **RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, JORDANA GRACE**

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 17/07/2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL
FIRMA DINA PARI QUISPE
Direc. Gral. Prod. Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, ARPHI TACO ZISSETH ZENAIDA

Autor de la TESIS titulada:

"ESTRÉS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUCALLPA 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Zimber Pinche Fasanando

En la Facultad: Ciencias Económicas Administrativas y Contables"

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

[X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

[ ] Parcial (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 08 / 2019

Email: arphitaco96@hotmail.com Firma:

Teléfono: 954755005 DNI: 74467214

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, DARLYN VERA CRUZ

Autor de la TESIS titulada:

" ESTRES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU, PUCALLPA, 2018",

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☒ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 26 / 07 / 2019

Email: darlyn_17_@hotmail.com

Firma:

Teléfono: 924546828

DNI: 47752574

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, RODRIGUEZ MARTINEZ JORDANA GRACE

Autor de la TESIS titulada:

"Estrés y calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Dr. Zimber Pinche Fasanando

En la Facultad: Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

[X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

[ ] Parcial (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 08 / 2019

Email: _____ Firma: _____

Teléfono: 969 199 123 DNI: 48328152

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarnos siempre en este largo caminar de nuestros estudios.

A nuestros padres, que nos dieron todo y nos inculcaron el amor al estudio, sin pedir nada a cambio.

A nuestros amigos de clase, que fueron aliados estratégicos desde el inicio hasta el final de este gran proyecto.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, es especial a la Escuela de Administración por formar profesionales de bien para el desarrollo del mundo.

A nuestros docentes por compartir sus experiencias y sabiduría en bien de nuestra formación profesional.

Al Doctor Limber Pinchi Fasanando, por su motivación constante como asesor.

A los trabajadores y usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, por brindarnos información clasificada y calificada.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA.....x

AGRADECIMIENTO xi

ÍNDICE DE TABLAS……xiv

ÍNDICE DE FIGURAS…….xvi

ÍNDICE DE ANEXOS……xvii

RESUMEN xviii

ABSTRACT xix

INTRODUCCIÓN xx

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 5

1.3. Objetivos de la investigación 6

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....7

1.5. Variables.....8

1.6. Operacionalización de las variables 9

1.7. Justificación e importancia.....10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....13

2.1. Antecedentes.....13

2.1.1. Estrés.....13

2.1.2. Calidad del servicio.....15

2.2. Bases teóricas.....17

2.2.1. Estrés.....17

2.2.2. Calidad del servicio.....22

2.3. Definición de términos básicos 29
2.3.1. Estrés 29
2.3.2. Calidad de servicio 31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 34
3.1. Método y diseño de investigación 34
3.1.1. Método de investigación 34
3.1.2. Diseño y esquema de investigación 34
3.2. Población y muestra 35
3.2.1. Población 35
3.2.2. Muestra 36
3.2.3. Muestreo 37
3.3. Procedimiento de recolección de datos 38
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 38
3.5. Procesamiento de recolección de datos 39
3.6. Tratamiento de los datos 39
3.7. Presentación de los datos 37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
4.1. Resultados 41
4.1.1. Tablas y figuras de los resultados 41
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis 48
4.2. Discusión de resultados 53
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 58
5.1. Conclusiones 58
5.2. Recomendaciones 60
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 63

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables…….	10
Tabla 2.	Nivel obtenido de la variable estrés……..	41
Tabla 3.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable estrés…….	41
Tabla 4.	Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio……	42
Tabla 5.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio……...	43
Tabla 6.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estresores organizacionales…….	44
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estresores individuales……...	45
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estresores del ambiente físico……..	46
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estresores grupales……	47
Tabla 10.	Escala de correlación de Pearson…….	48
Tabla 11.	Relación entre el estrés y la calidad del servicio……	49
Tabla 12.	Relación entre los estresores organizacionales y calidad del servicio……	50
Tabla 13.	Relación entre los estresores individuales y calidad del servicio……...	51
Tabla 14.	Relación entre los estresores del ambiente físico y calidad del servicio……..	52

Tabla 15. Relación entre los estresores grupales y calidad del servicio…….. 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1.	Esquema de la investigación…….	35
Figura 2.	Fórmula para calcular la muestra……..	36
Figura 3.	Porcentajes obtenidos de la variable estrés……	42
Figura 4.	Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio….	43
Figura 5.	Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores organizacionales……..	44
Figura 6.	Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores individuales…….....	45
Figura 7.	Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores del ambiente físico…….	46
Figura 8.	Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores grupales…….	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Instrumento 1 72

Anexo 2. Instrumento 2 74

Anexo 3. Matriz de consistencia 76

RESUMEN

La presente investigación, se desarrolló con el propósito de establecer la relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, información que pretende constituirse como una guía para la mejora de la gestión de referida entidad financiera. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, la encuesta se aplicó a 43 trabajadores y 43 usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, para las dos variables, ambas constaron de 20 preguntas, 5 opciones de respuesta, los resultados de las encuestas se procesaron en el programa Excel, y los resultados se analizaron a través de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, que forma parte del contenido del programa (SPSSv25). Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, concluyendo que los estresores organizacionales, individuales, del ambiente físico y grupales no contribuyen al logro de relaciones positivas más altas y significativas entre el estrés y la calidad del servicio.

Palabras clave: Organización, estrés, calidad, servicio.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of establishing the relationship between stress and the quality of service of the workers of the Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, information that aims to be a guide for the improvement of the management of that financial institution. The investigation is of correlational descriptive type, with transectional correlational design. The questionnaire was applied to 43 workers and 43 users of the International Bank of Peru, Pucallpa, both for the variable stress and quality of service. Both surveys consisted of 20 closed questions with 5 response options. The surveys were processed in the Excel program, and the analysis of the results was made through the correlation coefficient statistical test of Pearson, program (SPSSv25). There is a very low and non-significant positive relationship between the stress and the quality of service of the workers of Banco Internacional del Peru, Pucallpa, 2018, concluding that organizational, individual, physical and group stressors do not contribute to higher and more significant positive relationships between stress and quality of service.

Keywords: Organization, stress, quality, service.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral produce saturación, colapso físico y mental en los trabajadores que lo padecen, consecuencuentemente afecta a todo su entorno mas cercano. Las demandas y la presión en el entorno laboral son cada vez mayores, largas horas de trabajo, lo que crea un conflicto con la vida laboral y familiar, la estabilización en un puesto de trabajo, son razones mas que suficientes para alimentar el estrés. Problemas que enfrentan los trabajadores del Banco Internacional de Pucallpa, ya que existe un clima laboral adverso, la tecnología les exige más eficacia, tienen larga jornada laboral por la sobrecarga del trabajo, lo que les ocasiona un estrés permanente, afectando directamente su desempeño, consecuentemente al usuario.

Las organizaciones públicas y privadas en la actualidad se diferencian por la forma como atienden a sus clientes, esta acción se ha constituido en una ventaja competitiva, toda vez que los usuarios necesitan un buen trato, una atención presonalizada y rápida, sobre todo requieren de un ambiente agradable, osea el usuario necesita salir satisfecho de un servicio requerido. Sin embargo sucede lo contrario en el Banco Internacional de Pucallpa, los usuarios se quejan por la mala atención que vienen recibiendo, manifiestan que la infraestructura es moderna, diseñada con cinco ventanillas de atención, pero sólo son operativas tres o dos al día, por ello realizan largas colas, superan el tiempo de espera por más de media hora en promedio para realizar sus transacciones, entonces se ha convertido en un problema que afecta a la población usuaria del Banco, motivo por el cual se realizó la investigación, el mismo que se desarrolló, a traves de la estructura que se describe:

Capítulo I: Problema de investigación: en este capítulo se describe y formula el problema, se redacta el objetivo, la hipótesis, se define y operacionaliza las variables, se justificación y plantea la importancia de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico: este capítulo contiene los antecedentes, las teorías, la definición de los términos básicos de cada variable.

Capítulo III: Marco metodológico: en este capítulo se describe, el tipo, diseño y esquema de investigación, se identifica la población, se calcula la muestra y muestreo, se conceptualiza la técnica para la formulación de instrumentos de recolección de datos y de recojo.

Capítulo IV: Resultados y discusión: en este capítulo se describe los resultados a través de tablas y figuras, y se discute los resultados.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones: este capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas, y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

Con respecto a estrés laboral, (Ferro, 2013), manifiesta, que la crisis económica a nivel mundial ha provocado que los trabajadores en España sufran los niveles más altos de estrés de todo el continente europeo, como acredita que cerca de la mitad de los asalariados padezcan una excesiva presión en su trabajo, mientras que en otros países de la Unión Europa el porcentaje se reduce a una media del 35%. El mayor porcentaje de trabajadores con depresión y ansiedad alta pertenecen al sector financiero, pues son víctimas de los despidos derivados de la crisis, por ello el 60% de trabajadores de diferentes entidades financieras trabajan más horas de lo normal, a consecuencia de ello los empleados se sienten estancados y estresados ante una visión pesimista del mercado laboral, por trabajar demasiadas horas y por la escasez de oportunidades de progresar profesionalmente en su empresa, dado que el 70% de las instituciones financieras no ofrece oportunidades de promoción.

Por otro lado, según (Freire, 2014), señala que el banco Santander de Chile, viene siendo denunciando por acoso que sufre la plantilla de trabajadores de dicha entidad, debido a una política comercial basada en una presión insoportable, el recorte de miles de puestos de trabajo hace que cientos de trabajadores tengan prolongaciones sistemáticas de jornada laboral y el deterioro progresivo de las condiciones de trabajo en

las oficinas, a consecuencia de ello el 40% de trabajadores toman antidepresivos para soportar el estrés y tención que padecen a diario, aun mas con la nueva política establecida en dicha entidad llamada “mobbing” el cual no aporta nada, sino que controla y en el que cada dos horas se les exige a los trabajadores reportar sus ventas que han realizado, a eso se suma las horas extras que no son pagadas y el sistema de incentivos que han implantado es prácticamente difícil que los trabajadores puedan alcanzarlo.

De igual modo, de acuerdo, a (FeSMC-UGT, 2016), el banco BBVA continental-Sede Lima ha olvidado unilateralmente la jornada laboral de 36 horas semanales haciendo trabajar a sus colaboradores más allá de doce horas diarias sin reconocimiento alguno, donde se les obliga entrar una hora antes de su horario bajo amenaza de despido, ignorando una serie de derechos, conseguido por los trabajadores y consagrados en convenios colectivos, consecuencia de ello los trabajadores de esta entidad padecen un alto nivel de estrés, ocasionando problemas graves en la salud mental de algunos trabajadores. Asimismo, se les obliga a vender productos de otras empresas, sin recibir alguna comisión por ello.

Problema que también alcanza al Banco Internacional de Pucallpa, toda vez que los trabajadores enfrentan un clima laboral adverso, la tecnología les exige más eficacia, asimismo tienen larga jornada laboral por la sobrecarga del trabajo, motivo por el cual el desempeño se ve bastante afectado, conllevando a una exigencia mental alta, trayendo como consecuencia un ambiente laboral tenso y relaciones resquebrajadas entre compañeros de trabajo, problemas que han

ocasionado estrés en rodos ellos, situación que se ha vuelto preocupante para los ejecutivos y trabajadores, afectando directamente a los usuarios de la entidad bancaria, por ello se evaluó la variable calidad del servicio, en sus diferentes contextos.

De ahí, según (Lñigo, 2015), manifiesta que el servicio que ofrecen las distintas entidades bancarias Españolas es preocupante, tanto a nivel usuario y a nivel ciudadano, una de las entidades bancarias con mayor quejas y reclamos en el país del viejo Continente es la entidad financiera Bankia, pues solo en el 2014 recibió 48 298 reclamaciones que incluyen demandas judiciales y extrajudiciales, de esa cantidad solo 24.7% ha sido resuelto a favor del cliente y el otro porcentaje de 73.8% en contra del cliente. El mayor porcentaje de reclamaciones son debido a los préstamos hipotecarios, la mala atención por consulta telefónica, el bloqueo de cuentas sin previo aviso, pues muchos usuarios al llamar, suelen ser contestados por trabajadores con pésima actitud, y muchos de ellos se sienten discriminado, especialmente de nacionalidad China.

Por otro lado, según el (Diario 24 Horas, 2015), en un estudio realizado por SERNAC, se reveló la deficiente percepción del público chileno, respecto al accionar de algunas instituciones financieras, pues el 40% de las entidades financieras analizadas tuvo una nota deficiente. En general, los clientes denotan que la respuesta a los reclamos de los usuarios muchas veces no tiende hacer respuestas esperadas por parte de estas instituciones. Entre los que concentran un mayor número de quejas, se encuentran los bancos BBVA seguido por Santander y Falabella. En general los constantes reclamos y quejas es consecuencia

de cobros indebidos, cargos mal efectuados, dineros no entregados, cobranzas extrajudiciales abusivas y la pésima atención a los clientes por parte de los funcionarios bancarios.

Situación parecida vive el Perú, según INDECOPI, citado por el (Diario Perú21, 2015), desde el periodo de marzo 2014 a abril 2015, existe una alta tasa de reclamos hacia las entidades financieras. Observan que el sector bancario es el que más reclamos genera en el país: 19,621. Es decir, el 42.1% de un total de 46,564 quejas. En los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de un total de 11,991 denuncias presentadas, el 43.51% corresponde al sector financiero. Finalmente, en la Comisión de Protección al Consumidor, de las 7,700 denuncias ingresadas, el 25.58% va hacia este sector. En lo que respecta a la tasa de reclamos presentados y resueltos por las entidades financieras, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP informó que, en el primer trimestre del año, los productos más reclamados en los bancos fueron las tarjetas de crédito (56%), cajeros automáticos (10%), los servicios de atención al usuario (10%) y cuentas de ahorro (8%).

Problemática que también alcanza a la ciudad de Pucallpa, los usuarios del Banco Internacional, se quejan por la mala atención que vienen recibiendo por parte de los trabajadores, indican sin bien es cierto la infraestructura es moderna, diseñada con cinco ventanillas de atención, sin embargo; solo son operativas tres o dos al día, producto de ello se realizan largas colas, superando el tiempo de espera por más de media hora en promedio para realizar las transacciones, al llegar a la ventanilla

se encuentran con trabajadores mal humorados, no dan un buen trato, no muestran predisposición por el trabajo, además pareciera que los equipos son obsoletos, por la lentitud de los reportes, en conclusión los trabajadores muestran actitudes y desempeños, de un mal desenvolviendo en el trabajo, situación que preocupa a los usuarios, ya que tienen programados el tiempo de cada una de sus actividades, y la demora de la atención en esta Entidad Financiera, muchas veces tienen que ser reprogramadas para otras fechas, por estas causas se desarrolló el presente estudio, el mismo que dio origen a los siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera se relaciona el estrés y la calidad del servicio en los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?

- ¿Cómo es la relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?
- ¿Cómo es la relación de los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?
- ¿Cómo es la relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Precisar el nivel de estrés de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.
- Indicar el nivel de la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018
- Calificar la relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- Establecer la relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.
- Medir la relación de los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.
- Determinar la relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.
- La relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú,

Pucallpa, 2018, es significativa.

- La relación de los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.
- La relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de las variables

- **Estrés**

Según la página (Estrés Laboral, 2017), lo define como un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

- **Calidad del servicio**

Para Humberto Serna Gómez, citado por (Alan, 2015), define a la calidad de servicio como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y

expectativas de sus clientes externos.

1.5.2. Definición operacional de las variables

- **Estrés**

Es la información que se recabó de todos los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, quienes dieron su punto de vista, sobre el estrés, a través de un cuestionario relacionado, con los estresores organizacionales, individuales, del ambiente físico y los estresores grupales.

- **Calidad del servicio**

Es la información que se obtuvo de los clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, quienes dieron su punto de vista, sobre la calidad del servicio que el ofrece el banco, dando respuesta a un cuestionario, en temas como la atención al cliente, aspectos tangibles, gestión de servicios e infraestructura interna.

1.6. Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables se describe en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 Estrés Laboral	Estresores Organizacionales	Sobrecarga de trabajo
		Clima organizacional
		Trabajo por horas
		Actividad laboral monótona
	Estresores Individuales	Rasgos de personalidad
		Habilidades personales
		Interés por la tarea
	Estresores del Ambiente Físico	Iluminación:
		Conflicto de roles
		Distribución del contexto laboral
		Discrepancias con las metas de la carrera laboral:
	Estresores grupales	Falta de cohesión entre los miembros del equipo
		Conflictos intra-equipo
		Conflictos inter-equipo
		Apoyo inadecuado del equipo
VARIABLE 2 Calidad de Servicio	Atención al Cliente	Trato respetuoso
		Familiaridad
		Confianza
	Aspectos Tangibles	Ambiente físico
		Equipos e Infraestructura
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
	Gestión de Servicios	Información
		Empatía
		Programas
	infraestructura interna	Mobiliario funcional
		Espacios de espera
		Cajeros automáticos
		Seguridad Interna

Fuente: matriz de consistencia.

1.7. Justificación e importancia

Desde el punto de vista teórico, la investigación es importante porque presenta una serie de teorías, entre ellas las condiciones psicosociales en la vida laboral actual, de la Organización Internacional

del Trabajo, organización que indica, el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales, también presenta las dimensiones demanda y control de Karasek, estableciendo que es un cuestionario que mide el grado de estrés en el trabajo, distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Evalúa la intensidad de los requerimientos psicológicos a los que un trabajador está sometido en su puesto, evalúa asimismo la latitud decisional que se le permite y el apoyo social que recibe, por otro lado, también presenta la teoría cero errores de Phil Crosby, quien determina es hacerlo bien a la primera vez, cumpliendo con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. Y para ello propuso 14 pasos para mejorar la calidad total, asimismo ofrece la teoría de la calidad de Joseph Moses Juran, quien afirma que la calidad es el resultado de la interrelación de todos los departamentos dentro del espiral; es decir, la calidad es el resultado de la sinergia de una organización, y que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir un sistema de calidad eficiente.

Desde el punto de vista metodológico la investigación es relevante, porque ofrece a la comunidad investigadora, dos instrumentos que permitirá evaluar el estrés y la calidad del servicio en cualquier organización pública y privada, así mismo ofrece a la comunidad

investigadora técnicas y métodos para conducir una investigación de tipo no experimental, descriptiva correlacional, también ofrece una fórmula para determinar el tamaño de muestra, también ofrece la escala de clima organizacional EDCO, instrumento que permite determinar el nivel de las variables y dimensiones, finalmente ofrece el coeficiente de correlación de Pearson, herramienta que permite obtener los resultados de la prueba de hipótesis.

Desde el enfoque práctico, la investigación ofrece a las organizaciones públicas y privadas los resultados del estudio, información muy importante que les permitirá tener una idea clara, de la forma como se manifiesta el fenómeno estrés laboral y la forma como prestan el servicio, información muy confiable para tomar mejores decisiones para asegurar la buena marcha de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Estrés

En un estudio, sobre el “estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos) (Santizo, 2014), concluye: los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana presentan un nivel medio de estrés laboral en consecuencia de varios factores como presión en el trabajo, competitividad laboral, horario de trabajo entre otros, provocando daños físicos como psicológicos los cuales perjudican la salud de dichos trabajadores.

De igual modo (Salirrosas & Rodriguez, 2015), estudiaron el “estrés laboral y desempeño de los asesores de la banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, concluyendo: el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto, lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.

Igualmente, (Centurión & Palacios, 2016) estudiaron “el síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, concluyendo: La influencia del

Síndrome de Burnout en los colaboradores del BCP - Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es negativa.

De igual manera, (Vilca, 2016), estudió, “el clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015”, concluyendo: “el nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo, el 58 % indican que el ambiente de trabajo es buena.

Finalmente, (Ticona, 2017), estudió “el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015”**,** concluyendo: los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado el ambiente donde laboran.

2.1.2. Calidad del servicio

En un estudio sobre “la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo”, (Olivos, 2014), concluye: la percepción de la calidad del servicio que poseen los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo está referida a tres dimensiones: Calidad de interacción, calidad del entorno físico y calidad de resultados. Para el caso de la calidad de interacción, esta se manifiesta en la ausencia de la amabilidad, desempeño del servicio, capacidad de respuesta e información completa; respecto a la calidad del entorno físico, ésta se expresa en necesidad de contar con infraestructura moderna, modernidad de equipos y experiencia gratificante; y La calidad de los resultados, que tiene que ver con expectativas sobre el tiempo de espera traducido en rapidez en la entrega del servicio, la confiabilidad y la satisfacción del cliente., lo cual no satisface a los socios de la cooperativa.

De igual manera, (Bernal & Pereira, 2015), estudiaron “la cultura de servicio de las entidades financieras en Colombia: un análisis para incrementar la generación de valor”, concluyeron: a pesar de las percepciones de los clientes en las diferentes entidades financieras, la banca se ha esforzado por mejorar en muchos aspectos el servicio, involucrando productos y canales a disposición de los clientes, tales como aumento en el número de oficinas, aumento del número de cajeros automáticos, datafonos y corresponsales bancarios. Estas mejoras pretenden disminuir los tiempos de respuesta y facilitar el acceso a la

banca, pero no es suficiente, el servicio que las personas transmiten es relevante a la hora de poder calificar muy positiva una experiencia en los clientes. Además, también se presenta una mayor oferta porque hay más personas bancarizadas.

Por otro lado (Valdiviezo, 2017), estudió, la “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016”, concluye: existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente”, pues el análisis estadístico muestra un índice de correlación de r=0.692>0.3 con un Sig.=0.000<0.05.

En el mismo orden (Ipaguirre, 2016), estudió “la calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015”, concluyendo: la calidad de los servicios prestados por los Agentes Multired esta significativamente relacionada a la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de sus servicios.

Finalmente, (Gallardo & Mori, 2016), estudiaron, el “nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016”, concluyendo: los clientes del Banco de la Nación que hacen uso de los Agentes Multired se encuentran medianamente satisfechos con el servicio brindado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés

Condiciones psicosociales en la vida laboral actual, OIT

Citado por (Salazar, 2016), según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales:

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Dimensiones demanda y control de Karasek

Citado por (Del Prado, 2013), el Modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, es un cuestionario que mide el grado de estrés en el trabajo, distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Evalúa la intensidad de los requerimientos psicológicos a los que un trabajador está sometido en su puesto, evalúa asimismo la latitud decisional que se le permite y el apoyo social que recibe. Se divide en las siguientes dimensiones:

Modelo demanda: explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona.

El apoyo social tienes dos dimensiones:

- Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos.
- El grado de apoyo.

El estrés es una condición inherente a la vida moderna las exigencias, las necesidades, las urgencias los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros provocan que las personas estén expuestas al estrés no es fácil convivir con tantas demandas y con tanta incertidumbre

sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, él estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y otras evitan sus consecuencias.

Tipo de estrés, Selye

Citado por (Urquizo, 2013), Selye señala que el problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

Estrés positivo: Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

Estrés negativo: Constantemente que en un lugar de trabajo nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas, que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral

que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

Consecuencias del estrés

Por (Ortega, 2019), pueden ser físicas, psicológicas e incluso pueden afectar a la vida de pareja y familiar. El estrés es uno de los problemas psicológicos más comunes en nuestra sociedad actual.

Efectos psicológicos: Ansiedad, agresión apatía, aburrimiento, apatía, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía poca estima amenaza y tensión nerviosismo soledad.

Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales anorexia, bulimia consumo de excesivo de bebidas, cigarrillos conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa.

Efectos Cognitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

Efectos fisiológicos: Aumento de corticoide en sangre y orina elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y la presión sanguínea, sequedad en la boca, reducción en

salivación, hiperventilación dificultad para respirar, liberación de glucosa y aumento de colesterol.

Efectos organizacionales: Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y rotación del personal mal clima laboral antagonismo o insatisfacción en el trabajo.

Estrategias para reducir el estrés laboral

Citado por (Andueza, 2014), según, Llaneza Álvarez, indica que las organizaciones disponen de varios medios para reducir la insatisfacción y el estrés los principales son:

Enriquecimiento del trabajo: la naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas medidas para manejar estas situaciones se concentran en las tareas asignadas a las personas. El enriquecimiento es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía y las labores simple y repetitivas, y aumentar su gradualmente su variedad y sus desafíos.

Rotación de puestos: muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y de estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.

Análisis de puestos: sirve para aclarar al ocupante de un puesto las

expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso, clientes.

Entrenamiento de habilidades: Es una manera de ayuda a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción en su trabajo. La idea es aprender a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar meta e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo.

Oportunidad para hablar sobre el trabajo: la capacidad para manejar positivamente las expectativas laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades; presentar quejas verbalmente y formalizar opiniones son medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo.

Participación de la toma de decisiones: La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción. La participación en las decisiones que afectan el trabajo sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el ausentismo.

2.2.2. Calidad del servicio

Teoría cero errores, Phil Crosby

Citado por (Orellana, 2012) según Crosby, la teoría cero errores es

hacerlo bien a la primera vez, cumpliendo con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. Y para ello propuso 14 pasos para mejorar la calidad total.

- Compromiso de la dirección: la alta dirección debe fijar y comprometerse en una política de mejora de la calidad.
- Equipos de mejora de la calidad: se formarán equipos de mejora mediante los representantes de cada departamento.
- Medidas de la calidad: se debe juntar información estadística para analizar las tendencias y los problemas en el funcionamiento de la organización.
- El coste de la calidad: es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.
- Tener conciencia de la calidad: se adiestrará a toda la organización enseñando el coste de la no calidad con el objetivo de evitarlo.
- Acción correctiva: se emprenderán medidas correctoras sobre posibles desviaciones.
- Planificación cero defectos: se definirá un programa de actuación con el objetivo de prevenir errores en lo sucesivo.
- Capacitación del supervisor: la dirección recibirá preparación sobre cómo elaborar y ejecutar el programa de mejora.
- Día de cero defectos: se considera la fecha en que la organización experimenta un cambio real en su funcionamiento.
- Establecer las metas: se fijan los objetivos para reducir errores.
- Eliminación de la causa error: se elimina lo que impida el cumplimiento del programa de actuación error cero.

- Reconocimiento: se determinarán recompensas para aquellos que cumplan las metas establecidas.
- Consejos de calidad: se pretende unir a todos los trabajadores mediante la comunicación.
- Empezar de nuevo: la mejora de la calidad es un ciclo continuo que no termina nunca.

Teoría ciclo PDCA de William Edwards Deming

Citado por (Méndez & Cesar, 2013), según William Edwards Deming, en su filosofía indica que un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido". Además, señala que a mayor calidad mayor Productividad y para ello propuso Los 14 principios de la calidad total.

Dejar patente nuestro propósito de mejorar productos y servicios. Mostrar claramente que nuestra idea es mejorar los productos y servicios, que nuestro objetivo es ser competitivos y mantenernos en el mercado.

Asumir el liderazgo para el cambio a una nueva filosofía de cooperación.

Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica mostrándola a los empleados, a los clientes y a los proveedores. Liderar el cambio a la nueva filosofía es vital.

Crear un producto de calidad desde el comienzo. No hay que dejar a las inspecciones de calidad la responsabilidad sobre la calidad del proceso y del producto.

Evitar pensar únicamente en el precio durante la negociación.

El establecimiento de acuerdos con proveedores únicos a largo plazo, donde se prime la lealtad y la confianza, se ha demostrado que es mejor que la venta al mejor postor, con el precio más bajo.

Mejorar constantemente el sistema de producción y servicios (y continuar haciéndolo siempre)

Nuestro sistema de producción, los servicios y la planificación deben contar con un proceso de mejora continua que nos permita mejorarlos constantemente y hacerlos más eficientes.

Formar/capacitar sobre el puesto de trabajo a desempeñar. Evitar que la formación/capacitación no esté reglada, ni dirigida por la compañía.

Fomentar el Liderazgo. Hay que establecer un liderazgo en el cual el objetivo de la supervisión debe ser ayudar a las personas, a las máquinas y a los dispositivos a realizar mejor su trabajo. Dicha supervisión también debe ser a su vez supervisada, para poder detectar si hay que modificarla, adaptarla o reformarla.

Eliminar el miedo. Fomentar la confianza para que todos puedan trabajar eficientemente para la empresa. Si los empleados confían en los supervisores, se evitan recelos y se trabaja más eficientemente en post de los objetivos de la compañía.

Derribar las barreras entre departamentos. Eliminar las barreras entre los distintos departamentos de la compañía. Quitar cualquier competición que lleve a la lucha de unos departamentos contra otros e instaurar un sistema de cooperación y colaboración que se base en el mutuo beneficio.

Eliminar los eslóganes y metas que animan a conseguir nuevos niveles de productividad.

Cuando se utilizan eslóganes, exhortaciones o metas para conseguir objetivos de productividad o calidad, realmente lo que se está fomentando es la competencia y la rivalidad entre los diferentes individuos o grupos dentro de la empresa.

Eliminar Gestión por objetivos. Establecer una cuota numérica de trabajo o establecer una serie de objetivos son medidas que sustituyen al liderazgo. En un sistema estable no es necesario establecer un objetivo a alcanzar ya que obtendrás lo que el sistema produzca.

Reconocer al empleado el orgullo de su propio trabajo. Eliminar cualquier impedimento o barrera que limiten o priven a los empleados de la alegría por haber realizado bien su trabajo. Incluyendo la eliminación de evaluaciones anuales o sistemas de méritos que den rangos a los empleados y creen conflictos y rivalidades.

Establecer un programa de educación y auto mejora. Crear un programa de educación, de formación/capacitación complementaria al del punto 6, que permita a los individuos crecer y auto mejorar. Este crecimiento irá en línea con el desarrollo de nuevas capacidades y competencias dentro de la empresa.

Pon a todos a trabajar para conseguir el cambio. Poner a todo en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación de la empresa. Esta transformación les tocará a todos y deberán colaborar, aportar su granito de arena y concienciarse en la nueva filosofía: la transformación es trabajo de todos.

Teoría de la Calidad de Joseph Moses Juran

Citado por (Ayala, 2013), según Joseph Moses Juran, afirma en su teoría que la calidad es el resultado de la interrelación de todos los departamentos dentro del espiral; es decir, la calidad es el resultado de la sinergia de una organización, y que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir un sistema de calidad eficiente. Y para ello propuso los diez pasos para mejorar la calidad.

- Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.
- Establecer metas para la mejoría.
- Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos.
- Proporcionar entrenamiento.
- Realizar proyectos para solucionar problemas.
- Informar sobre el progreso.
- Otorgar reconocimientos.
- Comunicar los resultados.
- Mantener registro de los resultados.
- Mantener el impulso al hacer que la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía.

Teoría de Calidad como Filosofía de Gestión, Kaoru Ishikawa

Citado por (Orellana, 2012), según Kaoru Ishikawa, en su teoría señala que la calidad consiste en el desarrollo, producción y

comercialización y prestación de servicios con una eficiencia del costo y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción, y que para alcanzar estos fines todos los departamentos de una empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. Y para ello Ishikawa propuso 7 herramientas básicas para la administración de Calidad.

- Los diagramas de Pareto.
- Los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa).
- Los histogramas.
- Las hojas de control.
- Los diagramas de dispersión.
- Los fluxogramas.
- Los cuadros de control.

Al mismo tiempo Ishikawa en su filosofía de gestión de calidad desarrolló 11 principios referentes a la calidad.

- La calidad comienza y finaliza con la educación.
- Un primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor.
- Las condiciones ideales del control de calidad se dan cuando la inspección ya no es necesaria.
- Elimine la causa de origen y no los síntomas.

- El control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones.
- No confunda los medios con los objetivos.
- Priorice la calidad y fije sus perspectivas de ganancia en el largo plazo.
- El marketing es la entrada y la salida de la calidad.
- La dirección no debe reaccionar negativamente cuando los hechos son presentados por los subordinados.
- El noventa y nueve por ciento de los problemas de una compañía se pueden resolver utilizando las siete herramientas del control de calidad.
- La información sin difusión es información falsa; por ejemplo, fijar un promedio sin comunicar el desvío estándar.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Estrés

- **Desgaste Emocional:** Para (Robson, 2016), es un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional es suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

- **Atención:** Para (Significados, 2013), la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos.

Hay ocasiones en que incluso actúa de manera inconsciente.

- **Fatiga:** Para (General, 2014), la fatiga no es más que una respuesta normal y común que una persona manifiesta cuando se encuentra en situaciones de esfuerzo físico, estrés ya sea emocional o corporal, aburrimiento, falta de sueño, entre otros.

- **Cuantitativo:** Para (Tomothy, 2016), aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación.

- **Clima Organizacional:** Para (Melania, 2015), es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

- **Desmotivación:** Para (Beatriz, 2013), la desmotivación consiste en un desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos.

- **Carga mental:** Para (INSL, 2014), define a la carga mental como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. La carga de

trabajo va a venir determinada por la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y el esfuerzo que debe realizarse para llevar a cabo esa tarea.

- **Ansiedad:** Citado por (Jhon, 2015), es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente.

- **Ausentismo Laboral:** Para (Gonzales, 2012), es toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

- **Hostilidad:** Para (DRAE, 2015), la hostilidad son conductas abusivas que se ejercen en forma de violencia emocional por parte de una persona, un grupo pequeño, o un colectivo grande. La hostilidad la puede sufrir una sola persona, un grupo o un colectivo grande.

2.3.2. Calidad de servicio

- **Capacidad de servicio:** Para (Peña, 2015), es la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y

oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.

- **Empatía:** Según (Vicente, 2014), es la capacidad personal de comprender al otro, poniéndose en su lugar, y sintiendo lo que siente el otro. Se trata de una conexión mental muy potente, que alberga una gran capacidad intelectiva a quien la ejerce, y hace que el otro quede conmovido por la reacción de quien le ayuda, y quiera ser como él, empático.

- **Trato personal:** Según, (Alvarez, Chaparro, & Bernal, 2014), son formas de relaciones que generan satisfacción y bienestar, pues se refiere a interacciones que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración.

- **Cortesía:** Para (Periódico Victoria, 2015), es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideran como correctas o adecuadas. Es importante destacar que la cortesía es un fenómeno cultural: lo que se considerada como cortés en una sociedad puede ser grosero o absurdo en otra.

- **Confiabilidad:** Para (Márquez & Mejías, 2013), capacidad para prestar el servicio de forma fiable y precisa.

- **Seguridad:** Para (Venemedia, 2014), se refiere al cuido que se da cada persona, para no someterse a riesgos que pongan en peligro la salud y la vida.

- **Seguridad:** Para (Ventura, 2015), la seguridad lo define como a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas. Así pues, la seguridad concierne a Estados, gobiernos e individuos. Es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global.

- **Confianza:** Para (INED21, 2015), es la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo.

- **Inquietud:** Para (Salud y Medicinas, 2017), define a la inquietud como un estado emocional incómodo, caracterizado por impaciencia, nerviosismo y ansiedad. Perturba la mente, altera el sueño y se produce como respuesta del organismo ante preocupaciones provocadas por problemas de salud, familiares, escolares, laborales, económicos, o bien, ante situaciones que ponen en riesgo la seguridad personal.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método y diseño de investigación

3.1.1. Método de investigación

El método empleado, fue la descriptiva correlacional, y según Tamayo y Tamayo citado por (Darío, 2014), en la investigación descriptiva, se seleccionan una serie de conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Y en la investigación correlacional pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

Se realizó a través del diseño transeccional correlacional, según (Pérez, 2016), describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto.

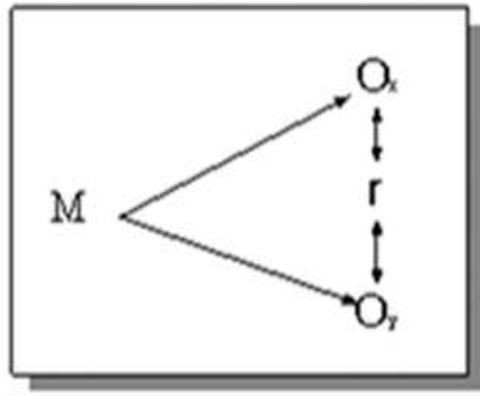


Figura1. Esquema de la investigación

Dónde:

M : Muestra de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa

OX : Estrés

r : Relación entre las variables

OY : Calidad de servicio

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- **Estrés**

El estudio alcanzó al 100% de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, que fueron 68.

- **Calidad del servicio**

El estudio alcanzó a 140 usuarios, que acceden en promedio por día al Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

3.2.2. Muestra

Para calcular el tamaño de muestra para las dos variables, se calculó a través de la estadística, haciendo uso del método Probabilístico, representado por la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra

Variable: Estrés

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96.

N = Población (68).

EE = 0,09.

Sustituyendo

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*68)/(((0.09)^2*67)+(0.5*0.5*(1.96)^2)).

n= 43.

La muestra alcanzó a 43 trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Variable: Calidad del servicio

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96.

N = Población (140).

EE= 0,09.

Sustituyendo.

n= (0.5*0.5*(1.96)^2*140)/(((0.09)^2*139)+(0.5*0.5*(1.96)^2)).

n= 64.

La muestra alcanzó a 64 usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

3.2.3. Muestreo

Se empleó el tipo muestreo aleatorio simple, según (Questionpro, 2016) es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada

elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado, tomando en cuenta este principio para evaluar la variable estrés se aplicó a 43 trabajadores del Banco Internacional del Perú, calculados en la muestra y para evaluar la variable calidad del servicio se aplicó a 43 clientes del Banco Internacional del Perú, de los 64 calculados en la muestra.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron de manera autoadministrada, según (Rivero, 2016), es un método para obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas. Para el caso de la presente investigación, el cuestionario se entregó a los trabajadores y usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos

Se prepararon dos instrumentos de encuesta, mediante la técnica de la encuesta según (cuestionario de preguntas cerradas), son interrogantes que uno o más individuos realizan a alguien más y que están formuladas de tal manera que la respuesta sea específica. En las preguntas cerradas se buscó que el interlocutor responda de cierta

manera; hay un margen de respuesta que quien interroga tiene ya contemplado de antemano.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cada instrumento constó de 20 ítems, 05 opciones de respuesta, el primer instrumento se aplicó a 43 trabajadores y el segundo a 43 usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Para procesar la información, se creó una base de datos en el Programa Excel por cada variable, estructurado por dimensión, ítems y cinco opciones de respuesta, donde se registró las encuestas horizontalmente y listándose verticalmente.

3.6. Tratamiento de los datos

Para establecer el nivel de las variables, se utilizó la “Escala de clima organizacional” (EDCO), citado por (Calderón, 2014), una puntuación se considera alta baja según el número de ítems. La puntuación mínima posible para la presente investigación es 20 y la máxima 100. Un puntaje alto indica alta frecuencia relacionado con el estrés y la calidad del servicio, y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas del estrés y la calidad del servicio.

Y la prueba de hipótesis, se hizo a través del coeficiente estadístico de correlación de Pearson, que forma parte del Programa SPSSv25.

3.7. Presentación de los datos

Los datos se presentan en tablas y figuras a través de la (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), que contempla el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Tablas y figuras de los resultados

Tabla 2. Nivel obtenido de la variable estrés

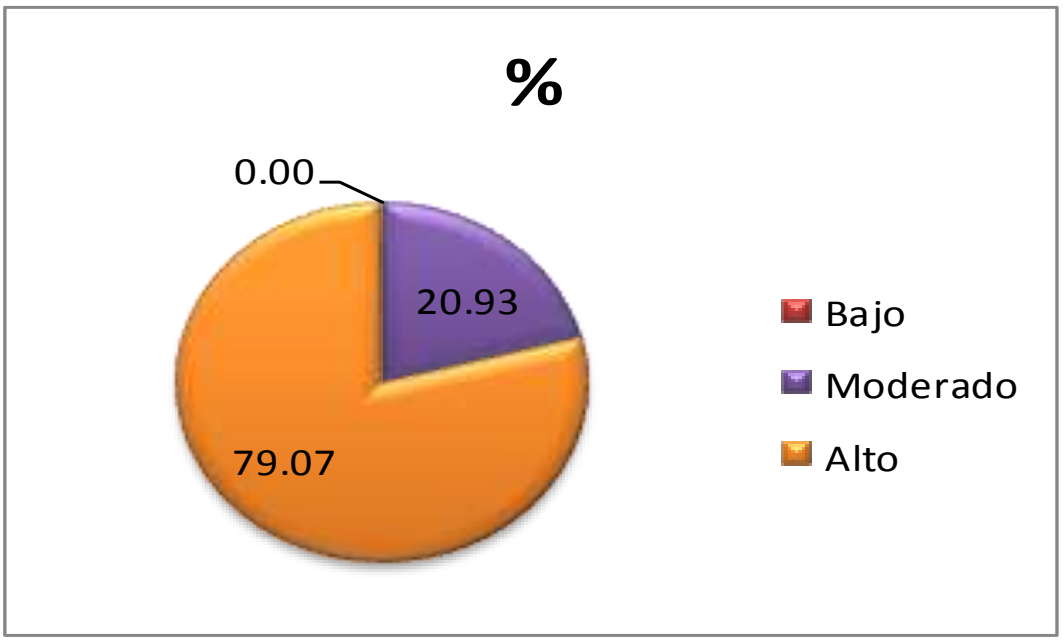
Nivel	Dimensiones									
	Dimensión 1: Estresores Organizacionales		Dimensión 2: Estresores Individuales		Dimensión 3: Estresores del Ambiente Físico		Dimensión 4: Estresores grupales		Total Variable 1	
Bajo	de 5 a 11	0	de 4 a 9	0	de 3 a 7	0	de 8 a 19	2	de 20 a 47	0
Medio	de 12 a 18	8	de 10 a 15	9	de 8 a 11	10	de 20 a 30	9	de 48 a 74	9
Alto	de 19 a 25	35	de 16 a 20	34	de 12 a 15	33	de 31 a 40	32	de 75 a 100	34
		43		43		43		43		43

Fuente: Base de datos.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable estrés

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	9	20.93
Alto	75-100	34	79.07
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable estrés

Análisis: El nivel alcanzado de la variable estrés, es: 0.00% bajo, 20.93% moderado, 79.07% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable Calidad del Servicio

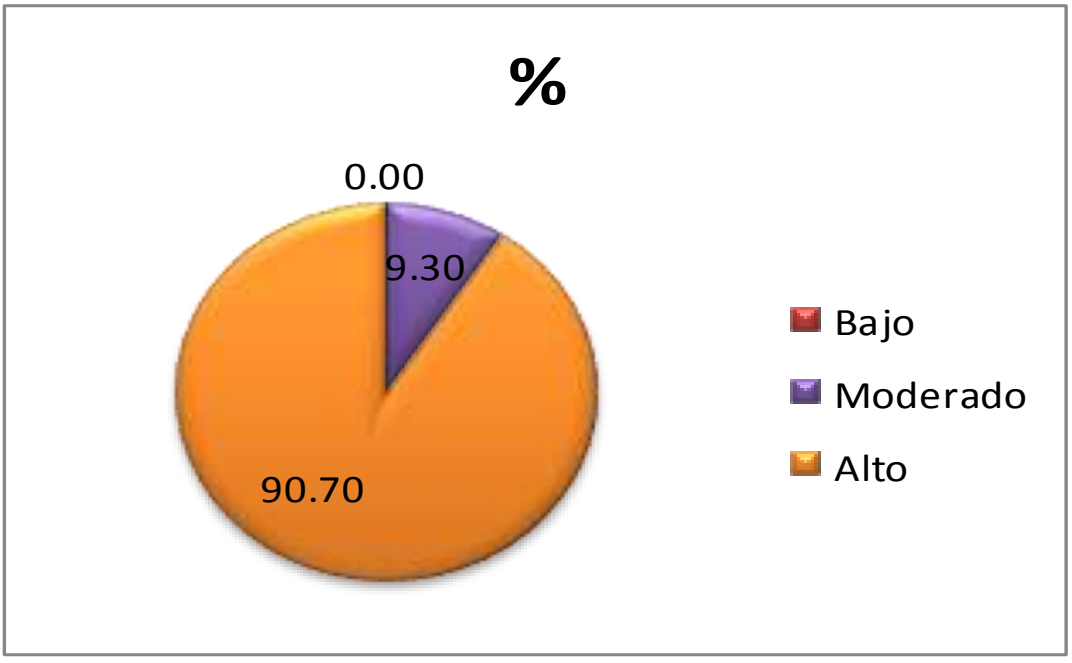
Nivel	Dimensiones									
	Dimensión 1: Atención al cliente		Dimensión 2: Aspectos tangibles		Dimensión 3: Gestión de servicios		Dimensión 4: Infraestructura interna		Total Variable 2	
Bajo	de 5 a 11	0	de 4 a 9	0	de 3 a 7	1	de 8 a 19	0	de 20 a 47	0
Medio	de 12 a 18	4	de 10 a 15	3	de 8 a 11	10	de 20 a 30	6	de 48 a 74	4
Alto	de 19 a 25	39	de 16 a 20	40	de 12 a 15	32	de 31 a 40	37	de 75 a 100	39
		43		43		43		43		43

Fuente: Base de datos.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable Calidad del Servicio

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	4	9.30
Alto	75-100	39	90.70
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 5

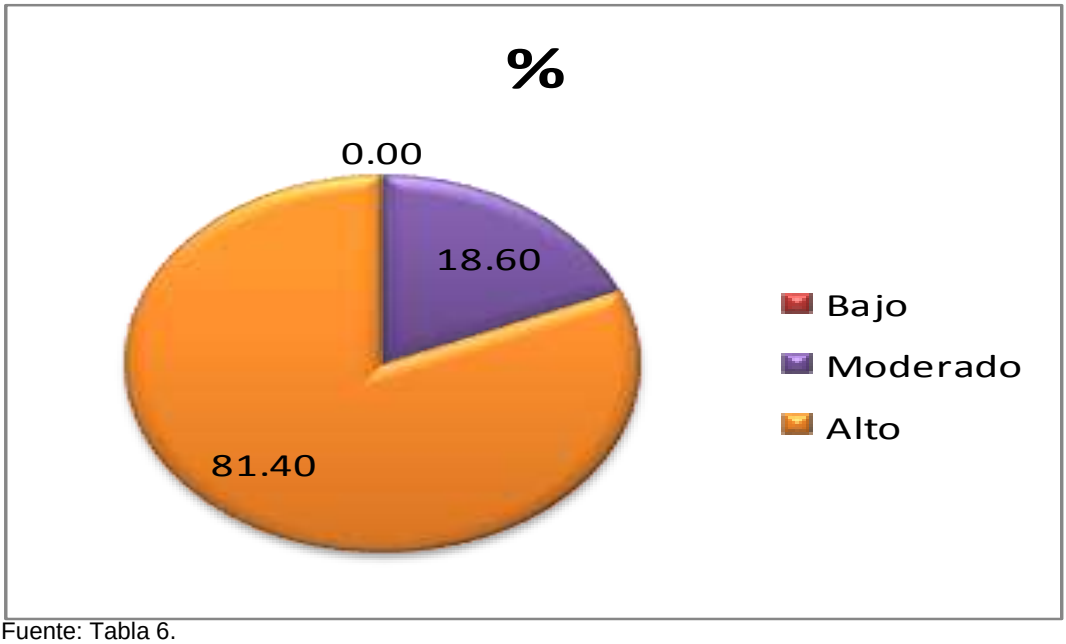
Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable Calidad del Servicio

Análisis: El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 9.30% moderado, 90.70% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión Estresores Organizacionales

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	0	0.00
Moderado	12-18	8	18.60
Alto	19-25	35	81.40
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 6.

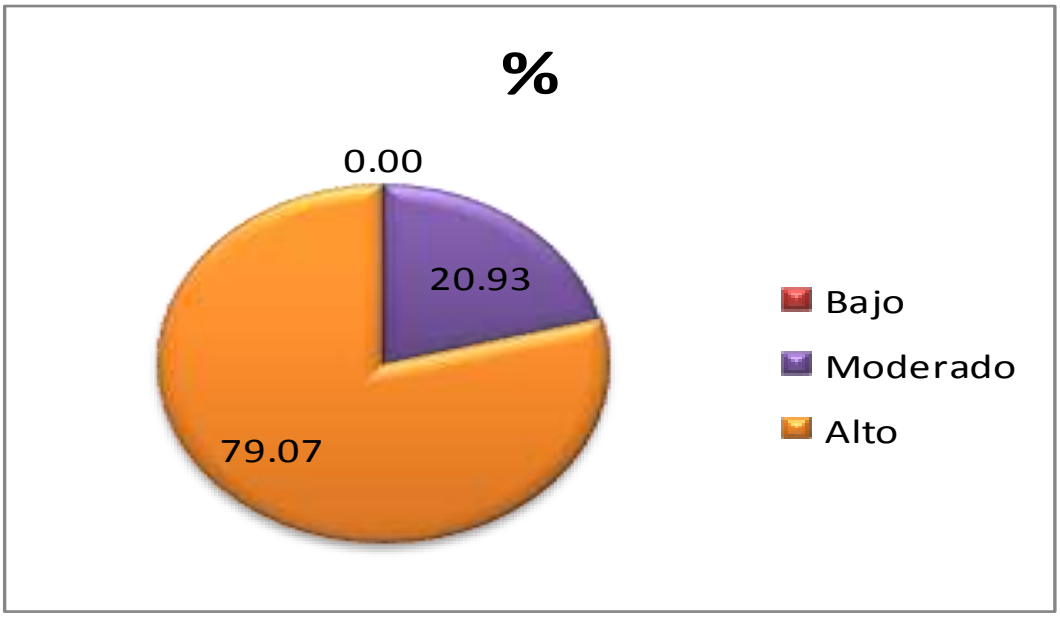
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores organizacionales

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión estresores organizacionales, es: 0.00% bajo, 18.60% moderado, 81.40% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estresores individuales

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	0	0.00
Moderado	12-18	9	20.93
Alto	19-25	34	79.07
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7

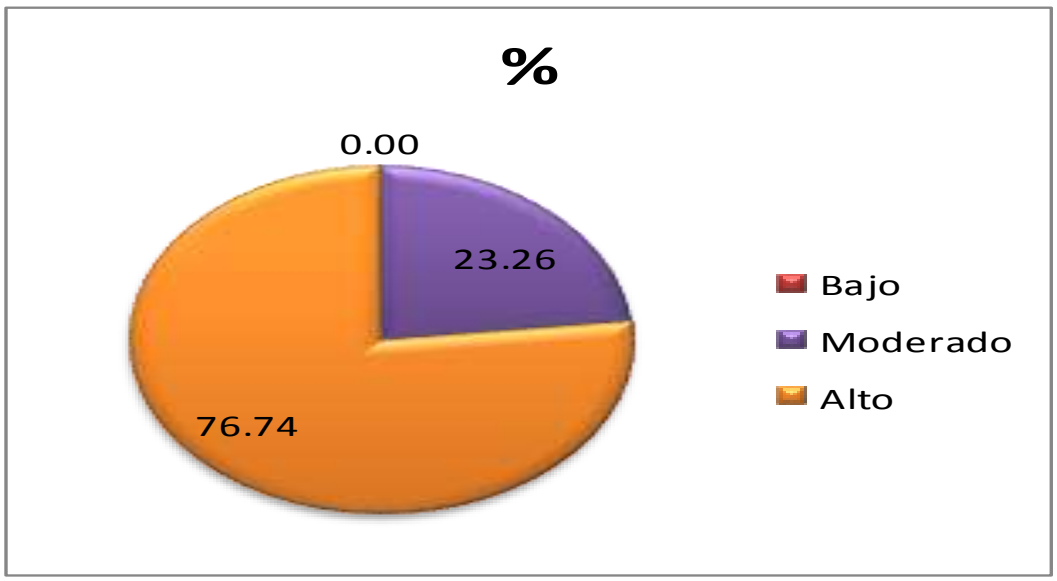
Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores individuales

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión estresores individuales, es: 0.00% bajo, 20.93% moderado, 79.07% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estresores del ambiente físico

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	0	0.00
Moderado	12-18	10	23.26
Alto	19-25	33	76.74
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8

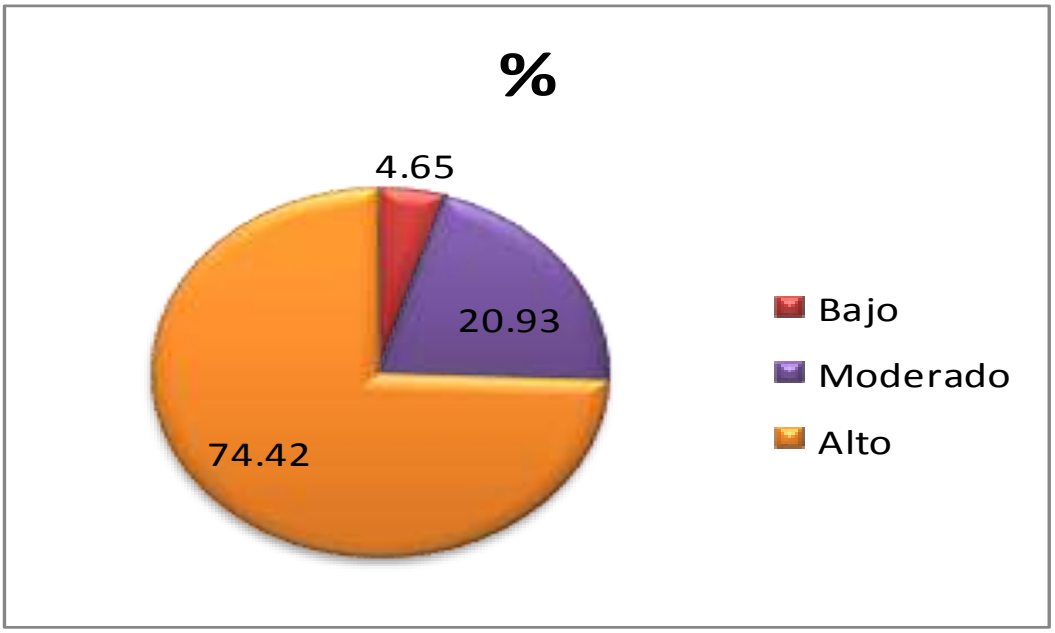
Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores del ambiente físico

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión estresores del ambiente físico, es: 0.00% bajo, 23.26% moderado, 76.74% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estresores grupales

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	2	4.65
Moderado	12-18	9	20.93
Alto	19-25	32	74.42
N		43	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 9.

Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión estresores grupales

Análisis: El nivel alcanzado de la dimensión estresores grupales, es: 4.65% bajo, 20.93% moderado, 74.42% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V25), tomando en cuenta los siguientes instrumentos:

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

P≤ 0.05 la relación se considera significativa.

- Si P > 0.05 la relación no se considera significativa.

- **Hipótesis general**

La relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

Tabla 11. Relación entre el estrés y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1. Estrés Laboral	Variable 2: calidad del servicio
Variable 1. Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,156
	Sig. (bilateral)		,318
	N	43	43
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,156	1
	Sig. (bilateral)	,318	
	N	43	43

Fuente: Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018 (SPSS V 25)

Análisis: La relación es positiva muy baja (0.156), y no significativa (0.318), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre el estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- **Hipótesis específica 1**

La relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

Tabla 12. Relación entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 1: Estresores Organizacionales	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 1: Estresores Organizacionales	Correlación de Pearson	1	,200
	Sig. (bilateral)		,198
	N	43	43
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,200	1
	Sig. (bilateral)	,198	
	N	43	43

Fuente: Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018 (SPSS V 25).

Análisis: La relación es positiva baja (0.200), y no significativa (0.198), en consecuencia, existe relación positiva baja y no significativa entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- **Hipótesis especifica 2**

La relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

Tabla 13. Relación entre los estresores individuales y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 2: Estresores Individuales	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 2: Estresores Individuales	Correlación de Pearson	1	,130
	Sig. (bilateral)		,407
	N	43	43
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,130	1
	Sig. (bilateral)	,407	
	N	43	43

Fuente: Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018 (SPSS V 25).

Análisis: La relación es positiva muy baja (0.130), y no significativa (0.407), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- **Hipótesis específica 3**

La relación de los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

Tabla 14: Relación entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 3: Estresores del Ambiente Físico	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 3: Estresores del Ambiente Físico	Correlación de Pearson	1	,135
	Sig. (bilateral)		,387
	N	43	43
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,135	1
	Sig. (bilateral)	,387	
	N	43	43

Fuente: Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018 (SPSS V 25).

Análisis: La relación es positiva muy baja (0.135), y no significativa (0.387), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- **Hipótesis específica 4**

La relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.

Tabla 15. Relación entre los estresores grupales y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 4: Estresores grupales	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 4: Estresores grupales	Correlación de Pearson	1	,108
	Sig. (bilateral)		,491
	N	43	43
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,108	1
	Sig. (bilateral)	,491	
	N	43	43

Fuente: Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018 (SPSS V 25).

Análisis: La relación es positiva muy baja (0.108), y no significativa (0.491), en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

4.2. Discusión de resultados

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.156), y significancia de (0.318), lo que indica que los estresores organizacionales, individuales, del ambiente físico y grupales no contribuyen al logro de relaciones positivas más altas y significativas entre el estrés y la calidad del servicio

de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, resultados parecidos obtuvo (Ticona, 2017), quien estudió “el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015”, concluyendo: los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado el ambiente donde laboran.

El nivel alcanzado de la variable estrés, es: 0.00% bajo, 20.93% moderado, 79.07% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, lo que indica que en su gran mayoría los trabajadores están estresados tanto organizacional, individualmente, por el ambiente físico y grupalmente, por ello no pueden lograr porcentajes más bajos de estrés, resultados parecidos obtuvo, (Santizo, 2014), quien estudió el “estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos), concluyendo: los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacana presentan un nivel medio de estrés laboral en consecuencia de varios factores como presión en el trabajo, competitividad laboral, horario de trabajo entre otros, provocando daños físicos como psicológicos los cuales perjudican la salud de dichos trabadores.

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 9.30% moderado, 90.70% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, lo que indica que la atención al cliente, los aspectos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna que brinda la entidad financiera es aprobada por la gran mayoría de usuarios, resultados distintos obtuvo (Valdiviezo, 2017), quien estudió, la “la “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016”, concluye: existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente”, pues el análisis estadístico muestra un índice de correlación de r=0.692>0.3 con un Sig.=0.000<0.05.

Existe relación positiva baja y no significativa entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.200), y significancia de (0.198), lo que indica la sobrecarga de trabajo, el clima organizacional, el trabajo por horas y actividad laboral monótona no alcanza al banco para lograr una relación positiva más alta, entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa 2018, resultados distintos obtuvo (Salirrosas & Rodríguez, 2015), quienes estudiaron el “estrés laboral y desempeño de los asesores de la banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, concluyendo: el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto, lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral

repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.130), y significancia de (0.407), lo que indica que los rasgos de personalidad, las habilidades personales y el interés por la tarea, no alcanza para lograr relaciones positivas más altas y significativa entre los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, resultados parecidos obtuvo (Vilca, 2016), quien estudió, “el clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015”, concluyendo: “el nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo, el 58% indican que el ambienté de trabajo es buena.

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.135), y significancia de (0.387), lo que indica la iluminación, el

conflicto de roles, la ddistribución del contexto laboral, y las discrepancias con las metas de la carrera laboral, no alcanza para el logro de relaciones más altas entre entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, resultados distintos obtuvieron (Centurión & Palacios , 2016), quienes estudiaron “el síndrome de Burnout en el desempeño de los colaboradores del BCP agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, concluyendo: La influencia del Síndrome de Burnout en los colaboradores del BCP - Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es negativa.

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.108), y significancia de (0.491), lo que indica que la falta de cohesión entre los miembros del equipo, los conflictos intra-equipo, los conflictos inter-equipo y el apoyo inadecuado del equipo, contribuye a relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, resultados parecidos obtuvieron (Salirrosas & Rodríguez, 2015), quienes estudiaron el “estrés laboral y desempeño de los asesores de la banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, concluyendo: el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto, lo cual se prueba mediante la prueba CHI2, puesto que las metas comerciales trimestrales son excesivamente altas; lo que genera mayor presión laboral repercutiendo en un bajo nivel de desempeño.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.156), y significancia de (0.318), lo que indica que los estresores organizacionales, individuales, del ambiente físico y grupales no contribuyen al logro de relaciones positivas más altas y significativas entre el estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- El nivel alcanzado de la variable estrés, es: 0.00% bajo, 20.93% moderado, 79.07% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, lo que indica que en su gran mayoría los trabajadores están estresados tanto organizacional, individualmente, por el ambiente físico y grupalmente, por ello no pueden lograr porcentajes más bajos de estrés.

- El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 9.30% moderado, 90.70% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, lo que indica

que la atención al cliente, los aspectos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna que brinda la entidad financiera es aprobada por la gran mayoría de usuarios.

- Existe relación positiva baja y no significativa entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.200), y significancia de (0.198), lo que indica la sobrecarga de trabajo, el clima organizacional, el trabajo por horas y actividad laboral monótona no alcanza al banco para lograr una relación positiva más alta, entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.130), y significancia de (0.407), lo que indica que los rasgos de personalidad, las habilidades personales y el interés por la tarea, no alcanza para lograr relaciones positivas más altas y significativa entre los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los

trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.135), y significancia de (0.387), lo que indica la iluminación, el conflicto de roles, la distribución del contexto laboral, y las discrepancias con las metas de la carrera laboral, no alcanza para el logro de relaciones más altas entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, por el valor de relación de (0.108), y significancia de (0.491), lo que indica que la falta de cohesión entre los miembros del equipo, los conflictos intra-equipo, los conflictos inter-equipo y el apoyo inadecuado del equipo, contribuye a relación positiva muy baja y no significativa entre los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.

5.2. Recomendaciones

- Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los directivos y trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, para que tomen conciencia del nivel de la problemática del estrés, ya que está afectando la salud de cada uno de los miembros de la organización, y aprueben políticas que busquen reducir este

problema, solo así lograrán relaciones positivas más altas y significativas con la calidad del servicio.

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben promover reuniones constantes con los trabajadores, para tratar el problema del estrés con el propósito de identificar las causas, e implementar programas de motivación, los mismos que busquen encontrar empatía con su trabajo, y de esta manera podrán reducir el porcentaje de esta enfermedad.

- También es necesario que los resultados del nivel de la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, conozcan directivos y trabajadores, para que sirva como referencia para mejorar las diferentes actividades y lograr los objetivos propuestos.

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben evaluar la carga de trabajo, el clima organizacional que practican sus trabajadores, las horas asignadas, cambiar la rutina del trabajo, con el propósito de crear las condiciones de trabajo, solo así podrán lograr relaciones más altas y significativas entre los estresores organizacionales y la calidad del servicio.

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben implementar test a sus trabajadores, con el propósito de conocer los rasgos de personalidad de cada uno de sus trabajadores, reconocer

sus habilidades de desempeño, y el cumplimiento de sus tareas, solo así podrán lograr relaciones más altas y significativas, entre los estresores individuales y la calidad del servicio.

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben mejorar la iluminación de sus instalaciones, deben identificar a los trabajadores que muestren comportamientos adecuados, para que sirvan como referentes de sus compañeros de trabajo, deben realizar una mejor distribución de sus espacios, también deben ofrecer condiciones de seguridad, implementar ascensos para crear expectativas laborales, solo así podrán lograr relaciones positivas más altas y significativas, entre los estresores del ambiente físico y la calidad del servicio.

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben propiciar la cohesión entre equipos de trabajo, deben reducir los conflictos intra-equipo, y los conflictos inter-equipo, y deben brindar un apoyo adecuado a los equipos de trabajo, con el propósito de crear identificación con el trabajo que realizan, solo así podrán lograr relaciones mas altas y significativas entre los estresores grupales y la calidad del servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alan, P. (3 de Septiembre de 2015). *prezi.com*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de Servicio al Cliente: https://prezi.com/ptaaiqeubj8b/servicio-al-cliente/

Alvarez, J.; Chaparro, E. & Bernal, S. (2014). *La calidad del servicio en los clientes logísticos*. Recuperado el 02 de Octubre de 2016, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html

Andueza, I. (2014). *Estrés laboral*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de academica: http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1

Ayala, P. (2013). *blogspot.pe*. Recuperado el 8 de Enero de 2017, de maestros de la calidad: http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.pe/

Beatriz, C. (2013). *Desmotivacion a nivel empresarial*. Recuperado el 28 de 5 de 2017, de https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/

Bernal, M. & Pereira, J. (5 de JUNIO de 2015). La cultura de servicio de las entidades financieras en colombia: un analisis para incrementar la generación de valor, Universidad Militar Nueva Granada, Bogota-Colombia. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de repository.unimilitar.edu.co:http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6624/1/bernalgomezmonicamaria2015.pdf

Calderon, L. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atencion al cliernte en la plataforma de atención de la oficina de normalizacion previsional la Libertad*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centurión, C. & Palacios, E. (29 de Enero de 2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú)*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/re_admi_cristina.centurion_estrella.palacios_el.sindrome.de.burnout.y.su.infleuncia.en.el.desempe%c3%91o_datos.pdf

Darío, G. (2014). *Investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa*. Recuperado el 11 de Febrero de 2017, de http://bpocentrodecomercio.blogspot.com/2014/10/investigacion-exploratoria-descriptiva.html

Del Prado, J. (2013). *Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek*. Obtenido de, https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/

Diario 24 Horas. (2015). *Clientes califican con mala nota a los bancos por atención de reclamos*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de, https://www.24horas.cl/economia/clientes-califican-con-mala-nota-a-los-bancos-por-atencion-de-reclamos-1649418

Diario Perú21. (2015). *Indecopi: La banca es el sector con más reclamos en el Perú*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de peru21:

http://peru21.pe/economia/indecopi-banca-sector-mas-reclamos-peru-2220406

Ferro, L. (2013). *Los trabajadores de banca se sienten "víctimas dobles"*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: https://www.lavanguardia.com/vida/20130421/54371305326/trabajadores-banca-victimas-dobles.html

FeSMC-UGT. (2016). *Delegados de UNI se concentran frente a la sede de BBVA Continental, en Lima*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de http://www.fesmcugt.org/2016/12/20/delegados-de-uni-se-concentran-frente-a-la-sede-de-bbva-continental-en-lima-id-5837/

Freire, G. (2014). *El 40% de los trabajadores del Santander toman antidepresivos por la "presión laboral", afirma CCOO*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de andaluciainformacion.es: http://andaluciainformacion.es/andalucia/415419/el-40-de-los-trabajadores-del-santander-toman-antidepresivos-por-la-presion-laboral-afirma-ccoo/

Gallardo, A. & Mori, M. (2016). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium interbank tienda principal de trujillo en el primer semestre del año 2016, Tesis para Titulo, Universidad Antenor Orrego de Trujillo, Peru. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2323/1/re_admi_adriana.gallardo_maria.mori_nivel.de.calidad.del.servicio.y.el.nivel.de.satisfaccion_datos.pdf

General. (2014). *Definición de Método Cuantitativo*. Recuperado el 8 de Mayo de 2017, de https://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/

Gonzales, R. (2012). *Ausentismo laboral*. Recuperado el 29 de Mayo de 2017, de blogspot.p: http://randolpgr16.blogspot.pe/

INED21. (2015). *El valor de la confianza*. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de ined21.com: https://ined21.com/el-valor-de-la-confianza/

INSL. (2014). *La carga mental en el trabajo*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: varios.cen7dias.es:http://www.varios.cen7dias.es/contenido.php?boletin=132&secc=16

Lñigo. (2015). *Bankia rechazó el 74% de las quejas de sus clientes en 2014*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de economia.elpais: http://economia.elpais.com/economia/2015/03/02/actualidad/1425303153_274565.html

Ipaguirre, D. (2016). La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la región tacna, año 2015, tesis para Titulo, Universidad Privada de Tacna, Perú. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf

Jhon. (2015). *La ansiedad en la consejeria ps*. Recuperado el 29 de 5 de 2017, de slideshare: https://es.slideshare.net/jhonps14/la-ansiedad-en-la-consejeria-ps

Márquez, M., & Mejías, A. (2013). *Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET*. Recuperado el 04 de Enero de 2017, de:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002

Melania. (21 de Junio de 2015). *El clima laboral y Organizacional*. Recuperado el 28 de Junio de 2017, de actualidadempresa.com: http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/

Olivos, L. (2014). La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro crédito parroquia san lorenzo del distrito de trujillo, Tesis para Titulo, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de repositorio.upao.edu.pe:http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf

Orellana. (22 de Septiembre de 2012). blogspot.pe. Recuperado el 5 de Enero de 2017, de: http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-kaoru-ishikawa.html

Ortega, L. (2019). *15 Consecuencias del estrés a nivel físico y psicológico*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de https://www.lifeder.com/consecuencias-del-estres/

Peña, F. (2015). *Blog Calidad y Excelencia*. Recuperado el 04 de Enero de 2017, de https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/

Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de: https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/

Periódico Victoria. (12 de Setiembre de 2015). *La cortesía como valor*. Recuperado el 11 de Enero de 2017, de http://periodicovictoria.mx/nuestragente/la-cortesia-como-valor/

RAE. (2015). *Definición de acto de hostilidad*. Recuperado el 30 de 5 de 2017, de universojus: http://universojus.com/definicion/acto-de-hostilidad

Rivero, R. (2016). *Guía de técnicas de recolección de datos*. Recuperado el 29 de Mayo de 2017, de https://es.slideshare.net/ROSMERRIVEROP/guia-de-tecnicas-de-recoleccion-de-datos

Robson, D. (2016). *Mundo*. Recuperado el 28 de 5 de 2017, de Agotamiento emocional: por qué estamos permanentemente exhaustos: http://www.bbc.com/mundo/vert-fut-36910429

Salazar, B. (2016). *Factor de riesgo psicosocial*. Recuperado el 29 de Mayo de 2017, de https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/salud-ocupacional/riesgo-psicosocial/

Salirrosas, E. & Rodriguez, C. (2015). *"Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del perú, distrito de la esperanza - año 2015",Tesis para titulo, Universidad Privada Anternor Orrego de Trujillo, Perú*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de repositorio.upao.edu.pe:http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Salud y Medicinas. (2017). *Inquietud*. Recuperado el 12 de Enero de 2017, de http://www.saludymedicinas.com.mx/

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las Instituciones Bancarias" (Estudio realizado en las Instituciones Bancarias del Municipio*

de Tacaná, departamento de San Marcos), Tesis de grado académico, Universidad Rafael Landivar, Guatemala-Quetzaltenango. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf

Significados. (2013). *Significado de Atención*. Recuperado el 4 de Febrero de 2017, de significados.com: https://www.significados. com/atencion/

Ticona, J. (2017). *"El estrés y el rendimiento Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015", Tesis de Titulo, Universidad Nacional del Antiplano-Puno, Perú*. Recuperado el 28 de 5 de 2017, de repositorio.unap.edu.pe: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tomothy, R. (4 de 1 de 2016). *Depresión: descripción general*. Recuperado el 26 de 5 de 2017, de MedlinePlus: https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003213.htm

Urquizo, W. (15 de 2 de 2013). *Estres laboral*. Obtenido de https://prezi.com/rnrfp3prpof1/estres-laboral/

Valdiviezo, Z. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Perú)*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de: http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venemedia. (2014). *Conceptodefinicion*. Recuperado el 04 de 1 de 2017, de calidad de servicio: http://conceptodefinicion.de/seguridad/

Ventura, J. (2015). *Introducción al concepto de seguridad*. Recuperado el 04 de Enero de 2017, de elordenmundial.com: http://elordenmundial.com/2015/02/02/introduccion-al-concepto-de-seguridad/

Vera, J. (2015). *Resumen*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de prezi.com: https://prezi.comprezi.com/a7lkl3nhyobw/resumen/

Vicente, B. (2014). *psicologoonlinedevicente.com*. Obtenido de signifiado de empatia: http://www.psicologoonlinedevicente.com/significado-de-empatia/

Vilca, R. (2016). *“Clima Organizacional, El estrés y satisfaccion laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación Periodo 2015", Tesis para optar título, Universidad Nacional del Antiplano,Perú*. Recuperado el 28 de Mayo de 2017, de repositorio.unap.edu.pe: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca_Ccoa_Rosmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO: ESTRÉS LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el estrés laboral, ocasiones por las funciones habituales que desarrolla en el Banco Internacional, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	**ITEMS**	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las funciones diarias que realizas en el banco responden a una serie de actividades					
02	Las funciones diarias que realizas en el banco exige mayores competencias, conocimientos y habilidades					
03	En el banco existe buenas relaciones, buena comunicación y confianza entre los trabajadores					
04	Las metas diarias que fija el banco guardan relación con las horas normales de trabajo					
05	Las actividades diarias que realizas en el banco se han convertido en un trabajo monótono					
06	El trabajo que realizas en el banco, cumple tus expectativas personales y laborales					
07	La cultura que desarrolla el banco guarda relación con tus ideales					
08	Los trabajos diarios que realizas en el banco responden a cambio de actitud constante					
09	Los trabajos que realizas en el banco exigen la posesión de habilidades y destrezas personales					
10	Las tareas que realizas en el					

	banco te genera placer y bienestar					
11	La iluminación que te ofrece el banco facilita tus actividades laborales con normalidad					
12	En el banco existen compañeros de trabajo que incitan a comportarse de tal forma o de distinta manera					
13	Los ejecutivos del banco te comunican expectativas incompatibles con tu forma de ser					
14	Los espacios que te ofrece el banco facilita tu desempeño con normalidad					
15	El banco te ofrece seguridad laboral, ascensos y cumplimiento de tus expectativas laborales					
16	El banco cuenta con equipos cohesionados, donde existe la confianza plena entre sus miembros					
17	Ante un problema identificado en las tareas que realizas en el banco, los miembros de tu equipo se ponen de acuerdo fácilmente para tomar decisiones					
18	Dentro de tu equipo de trabajo existe buenas relaciones interpersonales, de rendimiento entre sus miembros y contribuyen a buen clima laboral					
19	Ante un problema global identificado dentro del banco, existe una coordinación secuencial y reciproca entre todos los trabajadores para la solución del problema					
20	Los trabajadores del banco están predispuestos a brindar el respaldo adecuado para el logro de los objetivos de la organización					

ANEXO 2

INSTRUMENTO: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda el Banco Internacional, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba

Nº	**ITEMS**	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los empleados de Banco Internacional mantienen un trato respetuoso, cortés y paciente, aún y cuando le planteas preguntas sin importancia					
02	Los empleados del Banco Internacional mantienen el mismo trato contigo no importando el estado financiero de tus cuentas					
03	Los empleados del Banco Internacional te muestran familiaridad, cordialidad, simpatía y disposición en todo momento					
04	El comportamiento de los empleados del Banco Internacional te transmite confianza					
05	Observas diligencia y rapidez por parte de los empleados del Banco Internacional en gestionar las operaciones que realizas, sin mostrar discriminación alguna					
06	La apariencia de las instalaciones físicas del Banco Internacional te parece pulcra y agradable					
07	El local del Banco Internacional está ubicado en el lugar adecuado					
08	Los equipos del Banco Internacional, para las transacciones te parecen modernos y rápidos (PC,					

	Cajeros, etc.)					
09	Los trabajadores del Banco Internacional muestran una vestimenta agradable					
10	En las oficinas del Banco Internacional existe publicidad, folletos u otros escritos que informen de los servicios que ofrece a los clientes					
11	El Banco Internacional te brinda información de todos los servicios que ofrece					
12	El Banco Internacional ejecuta el servicio bien a la primera vez.					
13	Los horarios de atención al usuario en el Banco Internacional son los adecuados.					
14	En el Banco Internacional se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					
15	El Banco Internacional te ofrece planes, programas y/o servicios orientados al beneficio de los clientes					
16	El Banco Internacional posee suficientes cajeros automáticos en funcionamiento y con disponibilidad monetaria					
17	Las instalaciones internas del Banco Internacional son cómodas para recibir los servicios					
18	El Banco Internacional posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados					
19	En el Banco Internacional existe distribución apropiada entre las áreas de caja, espera, consulta y gestión					
20	El área de espera del Banco Internacional son los adecuados					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Estrés y calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General - ¿Cómo es la relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018? **Problemas Específicos** - ¿Cómo es la relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018? - ¿Cómo es la relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018? - ¿Cómo es la relación de los estresores del	**Objetivo General** - Establecer la relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018. **Objetivos Específicos** - Calificar la relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018. - Establecer la relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018. - Medir la relación de los estresores del	**Hipótesis General** La relación del estrés y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa. **Hipótesis Específicos** - La relación de los estresores organizacionales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa. - La relación de los estresores individuales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa. - La relación de los	VARIABLE 1 Estrés Laboral	Estresores Organizacionales	Sobrecarga de trabajo Clima organizacional Trabajo por horas Actividad laboral monótona
				Estresores Individuales Estresores del Ambiente Físico	Rasgos de personalidad Habilidades personales Interés por la tarea Iluminación Conflicto de roles Distribución del contexto laboral Discrepancias con las metas de la carrera laboral
				Estresores grupales	Falta de cohesión entre los miembros del equipo Conflictos intra-equipo Conflictos inter-

ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018? - ¿Cómo es la relación de los estresores Grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018?	ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018. - Determinar la relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018.	estresores del ambiente físico y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa. - La relación de los estresores grupales y la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2018, es significativa.			equipo
					Apoyo inadecuado del equipo
			VARIABLE 2 Calidad de Servicio	Atención al Cliente	Trato respetuoso
					Familiaridad
					confianza
				Aspectos Tangibles	Ambiente físico
					Equipos e Infraestructura
					Aspectos del personal
					Materiales de comunicación
				Gestión de Servicios	Información
					Empatía
					Programas
				Infraestructura Interna	Mobiliario funcional
					Espacios de espera
					Cajeros automáticos
					Seguridad Interna