



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Perú del distrito de Miraflores, 2022”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**  
**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**PRESENTADO POR:**

Alvarez Grundy, Brillet Mercedes – Comunicación Estratégica

Díaz Izquierdo, Lesdy Fiorella – Administración y Dirección de Negocios

Flores Estrada, Bruno- Administración y Dirección de Negocios

Rey Lázaro, Diego Fernando - Comunicación Estratégica

**ASESOR**

Ricra Mayorca, Juan Manuel

LIMA, PERÚ

2022

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR:**

Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca

**MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. (a) María Giovana Zamora Valdivia

Dr. (a) David Vidal Gutierrez

## **DEDICATORIA**

. En primer lugar, agradecer a Dios, por permitirnos alcanzar nuestros objetivos propuestos este año, también a nuestros padres que con esfuerzo nos apoyaron a culminar los estudios, a nuestras familias que nos dan inspiración y fortaleza en poder culminar cada uno de nuestros sueños.

### **AGRADECIMIENTO**

Al Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca, asesor de la tesis, por sus enseñanzas y su constante permanencia en poder culminar el proyecto y acompañarnos por este fantástico camino descubriendo nuevas maneras y métodos de la investigación.

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
I. Información general .....	11
1.1 Título del Proyecto .....	11
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	11
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	11
1.4 Localización o alcance de la solución.....	12
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	13
2.1 Marco teórico .....	13
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.1.2 Bases teóricas .....	16
2.1.3 Definición de términos básicos .....	43
2.2 Hipótesis y variables .....	45
2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	45
2.2.2 Operacionalización de variables .....	45

---

2.3	Plan de actividades del proyecto .....	46
2.4	Metodología de la investigación .....	47
2.4.1	Diseño metodológico .....	47
2.4.2	Diseño muestral.....	48
2.4.3	Técnicas de recolección de datos.....	49
2.4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	53
2.4.5	Aspectos éticos .....	53
III.	Estimación del costo del proyecto .....	54
3.1	Estimación de los costos necesarios para la implementación .....	54
IV.	Desarrollo de la investigación aplicada o innovación .....	55
4.1	Resultados descriptivos .....	60
4.1.1	Resultados de la Variable 1 .....	83
4.1.2	Resultados de la Variable 2.....	87
4.2	Prueba de hipótesis .....	92
4.2.1	Prueba de hipótesis general .....	93
V.	Conclusiones y recomendaciones .....	94
5.1	Conclusiones .....	94
5.2	Recomendaciones .....	95
VI.	Referencias bibliográficas.....	98
VII.	Anexos .....	107
7.1	Matriz de consistencia.....	108
7.2	Matriz de operacionalización de variables.....	110
7.3	Instrumentos de recolección de datos .....	112

---

7.4	Validación de expertos .....	115
-----	------------------------------	-----

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Presupuesto del proyecto.....	54
Tabla 2 Presupuesto con la empresa Manpower .....	56
Tabla 3 Presupuesto de los reconocimientos y premios.....	58
Tabla 4 Presupuesto de la actualización en la app .....	59
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la pregunta uno .....	60
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la pregunta dos .....	61
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la pregunta tres .....	62
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la pregunta cuatro .....	63
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la pregunta cinco.....	64
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la pregunta seis .....	65
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la pregunta siete .....	66
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la pregunta ocho .....	67
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la pregunta nueve .....	68
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la pregunta diez .....	69
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la pregunta once .....	70
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la pregunta doce .....	72
Tabla 17 Distribución de frecuencias de la pregunta trece .....	73
Tabla 18 Distribución de frecuencias de la pregunta catorce .....	74
Tabla 19 Distribución de frecuencias de la pregunta quince .....	75
Tabla 20 Distribución de frecuencias de la pregunta dieciseis .....	77
Tabla 21 Distribución de frecuencias de la pregunta diecisiete .....	78
Tabla 22 Distribución de frecuencias de la pregunta dieciocho .....	79

---

Tabla 23 Distribución de frecuencias de la pregunta diecinueve .....	81
Tabla 24 Distribución de frecuencias de la pregunta veinte .....	82
Tabla 25 Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral .....	83
Tabla 26 Distribución de frecuencias según la dimensión carga laboral.....	84
Tabla 27 Distribución de frecuencias según la dimensión puestos de trabajo no defindos .....	85
Tabla 28 Distribución de frecuencias según la dimensión clima laboral .....	86
Tabla 29 Distribución de frecuencias de la variable atención al cliente .....	87
Tabla 30 Distribución de frecuencias según la dimensión satisfacción al cliente..	88
Tabla 31 Distribución de frecuencias según la dimensión tasa de retención de clientes.....	89
Tabla 32 Distribución de frecuencias según la dimensión recomendación del cliente .....	91
Tabla 33 Interpretación del coeficiente de correlación rho spearman.....	92
Tabla 34 Correlación entre ambas variables estrés laboral y atención al cliente .	93

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Gráfico de barras de la pregunta uno .....	60
Figura 2 Gráfico de barras de la pregunta dos .....	61
Figura 3 Gráfico de barras de la pregunta tres .....	62
Figura 4 Gráfico de barras de la pregunta cuatro .....	63
Figura 5 Gráfico de barras de la pregunta cinco.....	64
Figura 6 Gráfico de barras de la pregunta seis.....	66
Figura 7 Gráfico de barras de la pregunta siete .....	67
Figura 8 Gráfico de barras de la pregunta ocho .....	68
Figura 9 Gráfico de barras de la pregunta nueve .....	69
Figura 10 Gráfico de barras de la pregunta diez .....	70
Figura 11 Gráfico de barras de la pregunta once .....	71
Figura 12 Gráfico de barras de la pregunta doce .....	72
Figura 13 Gráfico de barras de la pregunta trece .....	73
Figura 14 Gráfico de barras de la pregunta catorce .....	75
Figura 15 Gráfico de barras de la pregunta quince .....	76
Figura 16 Gráfico de barras de la pregunta dieciseis .....	77
Figura 17 Gráfico de barras de la pregunta diecisiete .....	79
Figura 18 Gráfico de barras de la pregunta dieciocho .....	80
Figura 19 Gráfico de barras de la pregunta diecinueve .....	81
Figura 20 Gráfico de barras de la pregunta veinte .....	82
Figura 21 Gráfico de barras de la variable estrés laboral .....	83
Figura 22 Gráfico de barras de la dimensión carga laboral .....	84

---

Figura 23 Gráfico de barras de la dimensión puestos de trabajo no definidos.....	86
Figura 24 Gráfico de barras de la dimensión clima laboral .....	87
Figura 25 Gráfico de barras de la variable atención al cliente .....	88
Figura 26 Gráfico de barras de la dimensión satisfacción al cliente .....	89
Figura 27 Gráfico de barras de la dimensión tasa de retención del cliente.....	90
Figura 28 Gráfico de barras de la dimensión recomendación del cliente.....	91

## **RESUMEN**

El proyecto tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la atención a los clientes en los colaboradores del Banco Continental Perú del distrito de Miraflores. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional con corte transversal. La muestra estuvo conformada con 60 colaboradores entre 20 a 50 años de edad de las diversas agencias del distrito de Miraflores. Los instrumentos que se usaron fueron dos cuestionarios, la técnica empleada fue la encuesta, la cual estuvo constituida por 20 preguntas de ambas variables. Se obtuvo como resultado que existe una relación significativa baja entre las variables estrés laboral y atención al cliente, dado que el valor de significancia dio como resultado 0.003 y del coeficiente de correlación Rho Spearman se obtuvo -0.373. También se concluyó que el nivel de carga laboral en la empresa es medio con 51.7%, los puestos de trabajo no definidos están en el rango medio con un 55% y la variable clima laboral es regular con un 71.7% en el desempeño de las labores. Mediante la encuesta también se conoció que la satisfacción de los clientes es baja con el 71.1%, la recomendación que dan los clientes sobre el banco también es baja con un 60% y se obtuvo que la tasa de retención de clientes es baja con un 85%.

### **Palabras clave:**

Estrés laboral, atención al cliente, carga laboral, clima laboral.

---

## **ABSTRACT**

The main objective of the project is to determine the relationship between work stress and customer service in the employees of Banco Continental Perú in the district of Miraflores. The methodology was based on the quantitative approach of descriptive-correlational type with cross section. The sample was made up of 60 collaborators between 20 and 50 years of age from the various agencies of the Miraflores district. The instruments used were two questionnaires, the technique used was the survey, which consisted of 20 questions of both variables. It was obtained as a result that there is a low significant relationship between the variables work stress and customer service, given that the significance value resulted in 0.003 and the rho spearman correlation coefficient -0.373 was obtained. It was also concluded that the level of workload in the company is medium with 51.7%, the undefined jobs are in the medium range with 55% and the work environment variable is regular with 71.7% in the performance of the work. Through the survey it was also known that customer satisfaction is low with 71.1%, the recommendation that customers give about the bank is also low with 60% and it was obtained that the customer retention rate is low with 85 %.

**Keywords:**

Work stress, customer service, workload, work environment

---

## **INTRODUCCIÓN**

Mundialmente se considera al estrés laboral como la nueva epidemia del siglo XXI, por este motivo el día 01 de enero del presente la Clasificación Internacional de Enfermedades colocó como un problema relacionado al trabajo al Síndrome de Burnout (nivel de agotamiento mental y físico severo) en su última Asamblea Mundial de la Salud (OMS, 2019).

Según Mena (2021) la encuesta "State of the Global Workplace 2021 Report" que fue realizada por la encuestadora Gallup en más de 100 países alrededor del mundo, el estrés laboral alcanzó un nivel extremo en el año 2020. Esto nos da una expectativa de que durante años el estrés laboral ha ido en aumento sin pausa alguna. En esta investigación se menciona como principal causa que muchos centros de trabajo cerraron lo que produjo una reducción de personal. El estrés diario que sufren los colaboradores alcanzó el 43% (en más de 100 países), esta cifra es muy alarmante ya que un año anterior solo era del 38%. Durante el año 2020, a nivel mundial el estrés alcanzó su máximo nivel, cabe resaltar que no todos los países tuvieron el mismo nivel de estrés en sus ciudadanos. Según la misma encuestadora informa que los colaboradores que los países de Norteamérica obtienen los niveles de estrés diarios más altos en los registros con un 57%, en el continente europeo se redujo de un 46% a un 39%.

En América latina sucede que el estrés laboral es un tema muy extenso que se ha vuelto una prioridad en las empresas hoy en día, ya que el estrés está

---

considerada una enfermedad tanto que afecta a la salud mental y física para los colaboradores, hay varias causas que ocasionan esto, una de ellas es la sobrecarga laboral y el mal clima organizacional. Esto afecta directamente la atención al cliente ya que para brindar una atención de calidad los colaboradores deben estar motivados. En el último año hubo una encuesta a las empresas en Latinoamérica, arrojando que el 55% relaciona el buen servicio que se le da al cliente con la productividad de la empresa, por lo tanto, si afecta a la empresa la atención que se le da los clientes, por parte de los colaboradores. Por otro lado, un 43% de las empresas en Latinoamérica cree que no es un factor tan importante la atención al cliente (González, 2022).

Después de haber transcurrido una pandemia, está agotada la fuerza laboral, ya que en las empresas no hubo precaución para enfrentar, y ha se han visto perjudicado este año y las consecuencias han sido el excesivo trabajo laboral, las largas horas laborales, esto ha surgido que tengan estrés laboral los colaboradores y por consecuencia han surgido afectaciones en el estado emocional , se ha realizado una encuesta a nivel Latinoamérica donde 83%consideran al estrés un peligro para los colaboradores (Hernández, 2022).

Analizando el tema en nuestro país, gran parte de los colaboradores de las empresas nacionales sufren de estrés laboral debido a distintas problemáticas, por lo cual ya es considerado una de las enfermedades de mayor frecuencia. Está enfermedad se origina cuando los colaboradores se encuentran ante situaciones complicadas o a las que no se enfrentaron anteriormente, lo que origina que no se

---

desarrollen al 100% en su centro de labores, lo cual conlleva afectar su relación con sus compañeros de trabajo. En un nivel mayor puede complicar a la salud de las personas, actualmente en nuestro país se cuenta con medicamentos para poder aliviar los niveles de estrés, las estadísticas indican que el 60% de los peruanos cuentan o han pasado crisis de esta enfermedad y el 70% lo tienen debido a sus labores del día a día. Según el mismo estudio la población que más se encuentra afectada son mujeres en un rango de edad entre 25 a 40 años (Diario Gestión, 2017).

Según los estudios realizados, nuestro país cuenta con números alarmantes, lo cual afecta a las empresas ya que sus colaboradores no están al 100% de su productividad, lo que origina que no brinden una buena atención a los clientes de las empresas. Actualmente muy pocas empresas no tienen en cuenta el factor de la salud mental de sus empleados, ya que no lo consideran necesario para el desarrollo de sus trabajadores. En un estudio de la encuestadora Dech, se obtuvo los resultados de que el 66% de los colaboradores de las empresas, no cuentan con ningún tipo de cuidado o apoyo a la su salud mental, lo cual se ve reflejado en su desempeño de sus labores cotidianas.

Existen 4 factores para que los colaboradores se encuentren bien con su salud mental, el ámbito físico, emocional, económico y social. Las organizaciones deben enfocarse en tener en cuenta la salud mental de sus trabajadores y así crear una cultura de bienestar para el óptimo desarrollo de ellos, así podrán desempeñarse mucho mejor en el ámbito laboral y también sentirse bien con ellos

---

mismos. Es fundamental que se tengan consejeros de salud ocupacional o que se desarrollen actividades para nivelar el estrés (Diario Gestión, 2022).

A las empresas les tomó por sorpresa la pandemia y esto se notó totalmente en el 2020, los colaboradores debieron afrontar los problemas de esta enfermedad y seguir sacando a flote a las organizaciones, muchas de ellas ni cuentan con algún tópico o consejero ocupacional para poder superar las crisis de estrés que ocasionó en estos años. En un estudio reciente se llegó a la conclusión que las empresas tienen que tener programas de salud para que sus colaboradores tengan un mejor desempeño. La Organización mundial de salud informa que la sobrecarga laboral ocasiona alteraciones en la salud y más en estas épocas donde ya se están restableciendo las actividades como antes de la pandemia (Lozano, 2022).

Estudios han detallado que las empresas que tienen iniciativa de la salud ocupacional reduce en un 27% que los colaboradores falten al trabajo por enfermedad y se ve beneficiada ya que reduce los costos de atención sanitaria en 26%, antes de la pandemia las empresas no lo consideraban como urgente solo de alto riesgo, pero ahora se evidencia que es de mucha importancia que las empresas cuenten con programas de salud para proteger la salud de sus colaboradores. Esto es sería un beneficio tanto como para las empresas como para los trabajadores ya que de esta manera las empresas tendrían un aumento de productividad, los trabajadores faltarían menos al trabajo por ende la rotación entre ellos, por ello se mejoraría el entorno laboral y el compromiso que tienen

con la empresa. Ante todo, se mejora la calidad de vida de los colaboradores, se disminuye la carga laboral que conlleva a enfermedades, y por ende se mejora la imagen y reputación de las empresas.

Actualmente el Banco Continental es uno de los principales bancos en el Perú, es una institución financiera que se ha mantenido firme dentro del mercado financiero; esto es gracias a capacidad que tiene de brindar un buen servicio y sus productos de calidad que ofrece frente a sus competencias. Por otro lado, otras entidades financieras que brindan servicio; como es el banco continental; hay bastante personal que se encuentra laborando en diferentes puestos; en el cual se ha observado un aumento en los reclamos.

Según, La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF, 2020) desde que inició la pandemia hasta el día de hoy ha recibido 21,116 reportes contra el sector bancario y financiero, ante las faltas más constantes son la mala atención esto se vincula con el bajo rendimiento de los colaboradores que tienen con las empresas, y va relacionado al estrés laboral que sufren hoy en día los colaboradores en las empresas, ya que los clientes esperan un servicio de calidad por parte de las empresas y esto pone en riesgo la imagen y reputación de las empresas que se vean afectadas. El banco Continental es uno primeros bancos más reportados, siendo esta información muy alarmante, ante la problemática hemos podido determinar que su principal causa es:

El estrés laboral que sufren los colaboradores del Banco Continental Perú del Distrito de Miraflores 2022.

---

Esta problemática es causada por diferentes factores, entre los que ha podido identificar el grupo, se pueden mencionar: la carga laboral, que ha incrementado debido a los pagos de bonos realizados por el Estado en el periodo de pandemia; asimismo mencionar la falta de definición de funciones en el trabajo generando confusión en las tareas a realizar, así como el mal clima y entorno laboral como consecuencia de la desmotivación que presentan los colaboradores del Banco Continental.

De mantenerse esta problemática en la empresa, traerá como consecuencia el bajo rendimiento en los indicadores de atención al cliente, generando mayor rotación de personal en las empresas, así mismo el incremento de reclamo en el área de atención al cliente y el deterioro de la imagen institucional. Por este mismo motivo el estrés laboral es un tema de suma importancia para las empresas ya que afecta al colaborador en el rendimiento en sus labores en su posición de trabajo y esto a su vez afecta a que el Banco Continental se consolide como la entidad financiera con mejor atención de clientes a nivel nacional.

Teniendo en consideración los motivos y consecuencias del estrés laboral en los colaboradores del Banco Continental el grupo propone como aporte la revisión y mejora de los procesos para poder agilizar el tiempo de atención de los clientes, así mismo se sugiere realizar la reestructuración y definición de funciones para que estas estén establecidas en cada colaborador y puedan realizar sus funciones de manera correcta, adicionalmente se propone una revisión y distribución equitativa de la carga laboral de acuerdo a los horarios de los

colaboradores para poder reducir el estrés laboral en los colaboradores del Banco Continental.

Debido a esto, la principal interrogante que busca resolver esta investigación es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

¿Cuál es el nivel de carga laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

¿Cuál es el nivel de los puestos de trabajos no definidos para los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

¿Cuál es el nivel de clima laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

¿Cuál es el índice de satisfacción al cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

¿Cuál es el índice de la tasa de retención de clientes de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

¿Cuál es índice de recomendación del cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?

Teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es el siguiente:

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022

Podemos mencionar cómo objetivos específicos:

Identificar cual es el nivel de carga laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

Identificar cual es el nivel de los puestos de trabajo no definidos para los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

Identificar cual es el nivel de clima laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

Determinar cuál es el índice de satisfacción al cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

Determinar cuál es el índice de la tasa de retención de clientes de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022

Determinar cuál es el índice de recomendación del cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.

El presente estudio tiene justificación práctica, porque se aborda el estrés laboral y su vinculación con la atención de los clientes con la problemática de tener una excesiva carga laboral en sus funciones laborales de los colaboradores del banco continental del distrito de Miraflores, para esto se realiza un cuestionario de técnica la aplicación de encuestas para medir el nivel de estrés que existe en los colaboradores y que afecta su bajo rendimiento laboral. Con los resultados obtenidos se desarrollan acciones e implementar estrategias para la

---

mejora de procesos de atención al cliente y fidelización, de esta manera los clientes dispondrán de un mejor servicio de atención por parte de la empresa.

Asimismo, el presente estudio contiene justificación teórica porque aporta información de las dos variables: estrés laboral y atención al cliente esto ayuda a comprender la realidad que está enfrentando la empresa se compara los estudios existentes y los riesgos psicosociales con la evaluación real, se proporciona información relevante sobre las situaciones que afectan a los colaboradores, la percepción de los niveles de estrés y los factores de riesgo que afecta su rendimiento laboral.

Esta investigación también cuenta con justificación social, ya que tiene como objetivo sensibilizar sobre los factores psicosociales internos y externos en el sector salud y cómo este afecta la vida de las personas, para que las organizaciones puedan ofrecer programas o charlas que reduzcan el estrés y así evitar la tensión en la prestación de sus servicios.

El presente estudio es viable ya que se cuenta con los recursos financieros para poder movilizarlos, herramientas necesarias como laptops para poder llevar a cabo el proyecto, disponibilidad de tiempo de los integrantes del grupo y conocimientos necesarios basados en tesis e investigaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias para el desarrollo de la investigación.

Entre las limitaciones que ha enfrentado nuestro equipo para el desarrollo del estudio y cumplimiento de los objetivos es el acceso a la población de estudio, sin embargo, hemos podido superar esta dificultad debido a que un miembro del

---

equipo es colaborador del Banco Continental de la sede de Miraflores, que es nuestra población de estudio, nuestro compañero nos brindará apoyo y soporte para realizar las entrevistas.

Otro aspecto que podemos mencionar como una limitación de la investigación es la falta de tiempo con el que cuentan los colaboradores del Banco Continental, debido a una de las causas del estrés laboral es por la carga laboral con la que cuentan este distrito, la forma en la que conseguiremos información lo superaremos con encuestas y entrevistas precisas de manera online para poder enriquecernos con el tema.

Este informe de investigación se encuentra estructurado del siguiente modo:

Capítulo I: En esta parte del trabajo se presenta la información general del proyecto, como el área de desarrollo, actividad económica y localización.

Capítulo II: Se encuentra el marco teórico, hipótesis y variables, plan de actividades del proyecto y metodología de la investigación.

Capítulo III: Está el detalle de los costos estimados del proyecto.

Capítulo IV: Se presenta el desarrollo del proyecto: los resultados descriptivos y/o prueba de hipótesis.

Capítulo V: Se detallan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo VI: Se presentan las referencias bibliográficas.

Capítulo VII: Corresponde a los anexos: matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, instrumentos, validación de expertos y el permiso para realizar el estudio.

## **I. Información general**

### **1.1 Título del Proyecto**

“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

Nuestro proyecto busca mejorar y agilizar los procesos internos del Banco Continental, para así ser más eficientes reduciendo el tiempo de atención de los clientes, brindándoles una atención de calidad.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada**

Se desarrollará la Gestión del Talento Humano, que nos permitirá analizar los procesos del Banco BBVA, identificar problemas en los procesos para obtener mejores resultados y reducir la cantidad de reclamos en el área de atención al cliente.

#### **1.4 Localización o alcance de la solución**

La presente investigación se realizará en las agencias del banco continental del distrito de Miraflores, con los colaboradores del área de atención al cliente. El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del área de atención al cliente en el primer semestre del año 2022, con la finalidad que los colaboradores tengan un alto rendimiento laboral y mejore la calidad de atención de la empresa.

---

## II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

### 2.1 Marco teórico

#### 2.1.1 *Antecedentes de la investigación*

Carbajal y Peñarrieta (2021) realizó una investigación titulada: “Estrés laboral en tiempos de pandemia en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2020”. Su objetivo general fue identificar dentro del periodo de pandemia 2020 cuál era el grado de estrés laboral que tuvieron los colaboradores que brindaban atención a sus clientes en una reconocida empresa de telecomunicaciones con operaciones en Lima. Su muestra estuvo conformada por 125 trabajadores del área de atención al cliente y el diseño que utilizaron fue básico, descriptivo, diseño no experimental transversal y el instrumento que usaron fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, dando como resultado que predomina en los trabajadores el nivel medio de estrés laboral organizacional.

Mamani (2018) publicó un estudio titulado: “Factores del estrés laboral en la empresa América Móvil Perú SAC (CLARO) del Centro de Atención al cliente de Puerto Maldonado, 2018”. Su estudio tuvo como objetivo analizar que les generaba estrés laboral a los colaboradores de la empresa América Móvil Perú en el centro de atención al cliente en el departamento de Puerto Maldonado en el año 2018. La muestra agrupa a 25 trabajadores, los mismos que fueron encuestados bajo el diseño no experimental, de tipo básico, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios para poder medir las

---

dimensiones, con un diseño descriptivo de corte transversal. Se concluyó que un poco más del 50% de sus colaboradores sufren de estrés laboral como consecuencia de la situación económica y política que atravesaba el país en ese año, el 68% que representa a 17 trabajadores adquieren estrés generado por las demandas de las tareas, demanda de roles, demandas interpersonales y el 48% que son 12 trabajadores adquieren estrés por los problemas familiares, económicos y de personalidad.

Linares (2021) realizó un estudio publicado: “Clima Organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018” en el cual su principal propósito fue identificar la relación del estrés laboral de los colaboradores del Banco Continental con su clima organizacional de dicha localidad, la muestra con la que se realizó la investigación fue constituida por 20 trabajadores. En la investigación se utilizó el diseño correlacional bajo una investigación no experimental, se realizó dos cuestionarios teniendo como resultado que casi el 70% de trabajadores contaban con un alto estrés. Al final de su estudio se obtuvo como resultado que, si existe relación con las variables planteadas, mientras mejor clima organizacional tenga la institución, menor grado de estrés laboral tienen los colaboradores.

Ayma y Hanco (2018) los autores realizaron un estudio que lo titularon: “Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en Sedapar S.A de Arequipa primer semestre del 2017” en la ciudad de Arequipa - Perú, el objetivo general del estudio fue determinar qué era lo que causaba y futuros efectos del estrés laboral en los colaboradores de SEDAPAR S.A en la primera mitad del

---

año 2017, la muestra se realizó a 22 trabajadores, el tipo de estudio que se utilizó fue un diseño no experimental bajo un enfoque cuantitativo, y el instrumento que usaron fue un cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS el cual fue desarrollado en dos cuestionarios el primero que es para identificar los factores y el segundo para identificar los efectos del estrés en los trabajadores y las consecuencias que tiene para la organización y los resultados, con un 46% el factor principal que causaba estrés a sus colaboradores eran los mismos clientes de la empresa, otro de los factores era por tener carga laboral y por la ineficiente de sus superiores.

Gallego et al. (2018) publicó un estudio relacionado “El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales en Colombia”. Su objetivo principal fue determinar las causas del estrés laboral y la situación financiera de la empresa en un contact center de Manizales, en la cual se eligió como muestra de estudio a 33 trabajadores. Se utilizó un tipo de estudio cualitativo con un enfoque en datos cuantitativos para poder buscar las respuestas con muestras numéricas y así poder detallar de manera más específica. Los instrumentos empleados fueron la escala de la OIT-OMS, dando como resultado que sufren de estrés laboral ya que está por debajo del límite del rango de estrés intermedio.

Asimismo, Álvarez y Espinoza (2019) “Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil en la ciudad de Guayaquil - Ecuador”, el cual tiene como propósito principal determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la bahía de Guayaquil - Ecuador. La muestra estuvo constituida por 67 trabajadores. El diseño que se utilizó fue un estudio no experimental de corte

transversal, con alcance descriptivo. Los instrumentos que se usaron fueron la aplicación de cronbach y los resultados demostraron que dicha empresa tiene una excesiva sobrecarga de horas extras, pocos días de descanso para sus trabajadores por lo cual se encontraron con un nivel de estrés alto.

## **2.1.2 Bases teóricas**

### **2.1.2.1 Estrés Laboral**

#### **Origen del estrés**

El concepto de estrés nace a partir de dos significados “El eustrés” que nace a partir del estímulo que el individuo es capaz de afrontar con actitud y consecuencias positivas, el otro “distrés”, que es la práctica excesiva y el fuera del control del individuo. Pero el término genérico que se usa en el estrés es para las situaciones que tiene el individuo al no poder enfrentarlas (Casas et al., 2002).

#### **Definición del estrés**

De acuerdo a Rodríguez y Rivas (2011) “Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (p. 74). Al respecto los modelos Karasek y Theorel, que concluye que las combinaciones de las demandas y el nivel de control produce grado de estrés en cualquier momento, pero la acumulación del mismo puede llevar a un estrés crónico, para Lazarus y Folkman establecen al estrés crónico como una combinación entre el individuo y su entorno de trabajo esto conlleva como algo peligroso.

Con respecto al libro publicado Estrés Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfacción Con La Vida por Marulanda (2007) define varios conceptos del estrés tales como:

Desde una perspectiva biológica, Valdez y De Flores definen el estrés como un estado de activación que depende de las evaluaciones que el organismo hace del entorno, donde dicho organismo, a través del sistema reticular, procesa la información sensorial recibida y da una respuesta ante la misma. (p. 35)

Con respecto a una perspectiva psicobiología y psicológica del estrés, esto es mucho más que algo cognitivo-emocional o físico y un proceso como este desencadena el estrés y debe ser analizado bajo un aspecto a un nivel social.

De acuerdo a su libro “El control del estrés laboral” por Mateo (2013) dijo que el primer autor fue Selye y definió al estrés como: "Una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico" (p. 27). Esto consiste en una reacción que tiene el organismo a una demanda, entonces esto es algo reacción que viene de un agente estresor, lo segundo podemos decir que se desarrolla en un proceso que es el síndrome de adaptación.

### **Tipos de estrés**

Según el autor Alcalde de Hoyos (2010) hay varios tipos de estrés los cuales son:

- Estrés y distrés: Eso se refiere a que el estrés actúa sobre la motivación de las personas a poder realizar lo que se proponen, es como un combustible que

ayuda alcanzar las metas, es normal este nivel de estrés, pero el estrés si es dañino para las personas.

- Estrés físico y mental: Hay muchas formas de cómo algunos autores definen el estrés físico y mental, pero el artículo de Biomonitor es según lo que origina el estrés y que lo causa. El estrés físico se puede definir como un desgaste físico, en cambio el estrés mental está relacionado como conductas psicológicas.

- Estrés agudo: Esto producto de un ataque impetuoso ya sea física o emocional, es algo que se pasa en la persona, pero que da una respuesta veloz y muchas veces impetuosa, cuando es grave muchas veces repercute en la salud, hasta se puede llegar al grado que la persona le dé un infarto.

- Estrés crónico: Puede que sea prolongado continuo, pero exige una adaptación, llegando a sobrepasar la resistencia, y esto lleva a enfermedades. Se da porque no sabe cómo manejar los estresores cotidianos o por condiciones continuas del estrés. Algunos expertos dicen que el estrés agudo dura menos de 6 meses, mientras que el estrés crónico más de 6 meses.

- Distrés crónico: Debemos tomar en cuenta que hay distrés cuando se tiene subestimación al organismo. Tenemos un ritmo biológico cuando se encuentra en descanso, la irritabilidad y agitación resulta del estrés de la subestimación.

### **Fases del estrés**

Según nos dice Capdevilla y Segundo (2005) que el Dr. Selye clasifica en tres fases el estrés las cuales son:

- Fase de alarma: Se refiere a las amenazas que siente el ser humano, en cualquier situación y este se alerta.

- Fase de agotamiento: Se refiere al estado de deterioro que el ser humano siente cuando es frecuente el estrés.

- Estado de resistencia: Se refiere cuando él ser humano se queda ante cualquier amenaza.

### **Definiciones del estrés laboral**

Según Navinés et al. (2016) define al estrés laboral como:

Una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Puede estar relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo. El estrés laboral se ha relacionado con numerosos efectos adversos sobre la salud física y mental, y se ha convertido en un problema creciente para los trabajadores, las empresas, los departamentos de salud laboral y para el sistema sanitario en general, con una considerable relación con ausencias en el trabajo y unos elevados costes sanitarios asociado. (p. 1)

Como dice el autor es una respuesta psicológica y biológica, esto se refiere a la psicología y las conductas de los seres humanos desde el aspecto biológico, que aparece cuando el trabajador no puede con las exigencias laborales, cada

---

trabajador tiene diversas formas de reacción, pero hay diferentes qué aspectos que pueden ocasionar esto. Hoy en día se ha convertido en un problema urgente para el sistema sanitario que conlleva a faltas en el trabajo y altos costes sanitarios asociados.

Martín-Payo et al. (2005) define al estrés laboral como:

El conjunto de manifestaciones emocionales y físicas que se presentan cuando las demandas del trabajo exceden las expectativas y capacidades del trabajador. Está bien documentada una relación entre la exposición a ambientes laborales psicosocialmente perniciosos y la presentación de diversos tipos de enfermedades. (p. 124)

Por eso es muy importante que las organizaciones no sobrecarguen de demandas a los trabajadores, ya que si exceden sus capacidades no podrán realizar sus funciones correctamente.

Otros autores como Zuniga y Pizarro (2018) definen al estrés laboral como:

El estrés laboral es una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, que influye en la actividad laboral de los docentes, y en su resultado pedagógico. Esto lleva a una pérdida de motivación, la que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso, un deterioro en la salud y en las relaciones interpersonales, dentro y fuera del ámbito laboral. (p. 172)

Como mencionan los autores el estrés laboral influye en diferentes factores de sus actividades laborales que llevan al trabajador a un bajo rendimiento laboral y hasta en la comunicación interpersonal y al desgaste de la salud.

---

De acuerdo con Casas et al. (2002) el estrés laboral puede definirse como “una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos, y finalmente a la enfermedad” (p.237). Por eso es muy importante que las organizaciones tomen a tiempo el estrés laboral para que el trabajador pueda desempeñarse favorablemente el trabajo.

El estrés laboral es un concepto que se ha investigado mucho debido a que afecta la salud de los trabajadores en su rendimiento laboral y en su entorno de trabajo. Según Marulanda (2007) lo define como:

Estrés laboral es el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. Como vimos anteriormente, los factores psicosociales presentes en el trabajo participan en la percepción que el trabajador tiene de su contexto de trabajo, de las exigencias que éste le plantea y de los recursos con que cuenta para responder a dichas demandas; así, el contexto laboral, de acuerdo con la propuesta teórica de Richard Lazarus, provee las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de estrés que es llamado estrés laboral. (p. 18)

Por eso el trabajador debe exigirse de acuerdo a sus capacidades para realizar correctamente las funciones, ya que los factores psicosociales en el trabajo, es algo dificultoso y complicado, influyen en la percepción y experiencia que tiene el trabajador en su entorno laboral.

Hay muchas definiciones sobre el estrés laboral, pero para nuestra investigación nos vamos a basar en la definición de Navinés, ya que nos indica que el estrés laboral aparece cuando el trabajador no puede superar las expectativas del trabajo propuesto. Cada trabajador tiene una forma de trabajo distinta, y por lo tanto repercute en su salud física y mental de diferente manera, por este motivo es importante saber los motivos que llevan a los trabajadores a tener estrés laboral y cómo está influyendo directamente en su entorno laboral para que la empresa sepa qué medidas tomar ante ello.

### **Tipos Especiales de Estrés Laboral**

Hay tipos especiales del estrés laboral que se han dado desde hace años, ellos son:

- **Desgaste Profesional o Burnout:** Es una versión grave del estrés, esto es muy común en las personas y más aún en los trabajadores que se ha convertido en descontento y aflicción.

- **Estrés tecnológico:** Se basa en la implementación de información y las comunicaciones en el centro de trabajo. Los trabajadores tienen que estar en constante actualización de la tecnología si quieren mantener su trabajo y dar un servicio de calidad. Se puede decir que también es el estrés que tiene la misma rutina en el ordenador esto podría decir que es un estrés por aburrimiento.

- **Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar:** En lo familiar se tiene que hacer sacrificios, es decisivo la importancia a la que se le da al trabajo, y esto implica pasar menos tiempo en lo familiar, el aumento de la competencia y la seguridad en el centro de trabajo agrave el problema. La carga laboral y las

---

exigencias laborales afectan, esto lleva a pasar menos tiempo en lo familiar y repercute al rendimiento y a la satisfacción en lo laboral.

- Desempleo y jubilación: El efecto del desempleo causa estrés, y es muy fuerte ya que el trabajo es muy importante para las personas. Las personas trabajadoras lo toman como un fracaso y esto repercute en el carácter de la persona siendo más amargo dificultando las relaciones sociales, dificultando en lo social.

- Acoso Moral y Mobbing: Es un problema laboral puntual y muy complejo, ya que el estrés es provocado por varias personas dentro del centro de trabajo (Coduti et al., 2013).

### **Modelos del estrés laboral**

Según Mateo (2013) los modelos de estrés laboral son:

Estos modelos van con el entorno laboral donde los estresores son crónicos, donde explican las causas del estrés laboral propios de la organización, su desarrollo y las consecuencias que están traen:

- Modelo demanda-control: Se trata del nivel de control que tiene el trabajador en su centro de trabajo. En este modelo se aprecia dos dimensiones, la primera la demanda psicológica, esta se basa en las exigencias que tiene el trabajador en su centro de labores, la segunda es el control esta se refiere sobre el control que maneja en la realización de sus funciones.

En este modelo no tanto es de las demandas por alto que son, sino la capacidad de control para pararlo, las demandas y el control tienen altas y bajas, estas juntas hay cuatro grupos de trabajo.

- 
- Trabajos pasivos: Son trabajos con un ambiente laboral hostil y esto hace que disminuyan las habilidades dentro de la organización
  - Trabajos activos: Son trabajos donde los trabajadores hacen paro a las demandas y hay un desafío, este sería un caso de estrés positivo.
  - Trabajos con baja tensión: Son trabajos donde el trabajador no tiene tanta demanda y tiene las cosas bajo control.
  - Trabajos con alta tensión: Son trabajos donde el trabajador tiene alta demanda y no tiene control de las situaciones, y esto provoca un alto grado de estrés que puede provocar enfermedades o hasta la muerte.
    - Modelo demanda-control-apoyo social: Se refiere a la capacidad de apoyo social para controlar las situaciones de estrés, esto en el ambiente del entorno de trabajo se refiere al apoyo que se dan los trabajadores con su jefe.
    - Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral: Se refiere a las necesidades que tiene el trabajador y como su entorno laboral lo satisface, en conclusión, la capacidad que tiene el trabajador para resolver las demandas que se le presenta en su entorno.
    - Modelo esfuerzo-recompensa: Esto se refiere cuando el trabajador hace muy bien trabajo, pero su esfuerzo no es muy bien recompensado, el cual provoca un mayor riesgo de estrés, el cual conlleva a provocar enfermedades.

### **Medidas de evaluación de las teorías**

Según Navinés et al. (2016) hay medidas de evaluación clínica del estrés laboral y para esto se elaboraron dos cuestionarios para los modelos de estrés que son:

- Cuestionario de Demanda-Control
- Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. (p. 2)

Estos dos cuestionarios son muy útiles para determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las apariciones de enfermedades, como son enfermedades psicosomáticas y el síndrome metabólico que son obesidad, hipertensión, diabetes, dislipidemia y hasta síndrome de burnout.

### **Estresores Laborales**

Asimismo, Mateo (2013) se les domina estresores laborales, aquellas demandas laborales por su duración pueden generar estrés. Se pueden dividir en estresores físicos o psicológicos.

El estresor físico se refiere a los factores de riesgo, como es el ruido, la iluminación, el ambiente y la exposición a contaminantes tienen un efecto dañino en la salud. Como por ejemplo un trabajador expuesto mucho al ruido puede perder la audición u otro se puede le puede causar estrés el ruido.

Los estresores ambientales físicos son:

- Ruido
- Iluminación
- Ambiente térmico
- Contaminación
- Diseño del puesto

Otros son los factores psicológicos y se dividen en:

- Duración de trabajo
- Control y autonomía

- Esfuerzo mental
- Demandas emocionales
- Contenido del trabajo
- Colaboración y supervisión
- Intereses por el empleado
- Desempeño de la tarea
- Relaciones interpersonales
- Tecno estrés

### **Estrés laboral y burnout**

Según Navinés et al. (2016) lo define el burnout como un estado de decaimiento psicobiológico que tiene que ver con el trabajo, por tareas que necesitan cuidado o por un servicio de ayuda. Se puede concluir como un estado de agotamiento, con el manejo para resolver los problemas, esto puede conllevar a síntomas psicósomáticos que son astenia, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso y dolor o síntomas psicológicos como dificultad de atención, concentración, baja autoestima, ansiedad y por último síntomas conductuales como auto medicarse y sustancias dañinas , y en conclusión tener una baja productividad laboral no cumplir con sus obligaciones laborales esto trae consecuencias para el trabajador y para un sistema socio sanitario.

### **Características del Burnout**

De acuerdo Mateo (2013) las características del burnout se desarrollan en tres:

---

- Agotamiento emocional: Se refiere al agotamiento tanto físico como emocional que presenta la persona.

- La despersonalización: Se refiere a que tiene carácter pesimista y negativo el individuo con su entorno de trabajo, y se aleja de su entorno, responsabiliza a los demás de sus problemas laborales.

- El sentimiento de inadecuación: Se refiere a ese sentimiento que aparece cuando no es capaz de realizar sus actividades.

Se observa que la despenalización y el sentimiento de inadecuación son consecuencias del agotamiento emocional. El burnout se relaciona con el estrés crónico y este se desarrolla en cuatro fases:

- Fase de entusiasmo: Esta fase se refiere al entusiasmo que siente la persona por laborar en su centro de trabajo.

- Fase de estancamiento: Esta fase se refiere a que la persona encuentra defectos en su centro de trabajo y percibe que el esfuerzo que realiza no es muy bien compensado.

- Fase de frustración: Esta fase se refiere a que la persona cuestiona la capacidad de las funciones. Cualquier cosa le fastidia y esto conlleva a tener problemas con sus compañeros de trabajo, aparecen problemas emocionales y fisiológicos y conductuales, mismo del estrés.

- Fase de apatía: Esta fase se refiere a que la persona no muestra interés por realizar sus funciones, evita realizarlas.

Podemos decir que el burnout no es consecuencia de la vulnerabilidad de la persona sino demandas interpersonales y emocionales propias de las actividades

que realiza, sin los suficientes recursos, el burnout es muy importante para el trabajo grupal. Se puede responsabilizar a las condiciones de trabajo que está expuesto la persona y esto tiene efectos en los trabajadores los cuales se pueden agrupar así:

- Alteraciones conductuales: Respecto a esto es el consumo de sustancias dañinas.
- Trastornos psicosomáticos: Presenta fatiga, insomnio; dolores de cabeza y espalda; molestias gastrointestinales.
- Alteraciones psicológicas: Se puede decir a la presencia de depresión, irritabilidad y ansiedad.

En conclusión, el burnout es un efecto negativo para la empresa por el incremento del absentismo, bajo rendimiento, falta de compromiso e ineficacia para el trabajo en grupo de las personas que lo padecen, el burnout es un factor psicosocial porque tiene efectos más emocionales, es crónico y se presenta en el entorno laboral.

### **Prevención del Burnout**

Para prevenirlo a nivel individual el trabajador tiene que ver los recursos para afrontar el estrés que incluyen técnicas como resolución de problemas, entrenamiento en habilidades sociales, asertividad, relajación, etc. A nivel organizacional se deberá verificar los riesgos y tomar medidas correctas. Asimismo, se deberá actuar cuando un colaborador se encuentre afectado, ya que su entorno laboral del trabajador es el primero en darse cuenta, y la organización debe facilitar los inconvenientes encontrados y brindar el apoyo de sus compañeros de trabajo

como de sus superiores. Para esto el trabajador no crea excepciones que no va poder realizar, para esto se recomienda programas de feedback. No lo consideran una enfermedad, sino una respuesta tanto en lo físico como en lo mental, cuando el ser humano afronta situaciones que no está preparado para afrontar, y que esto conlleva a problemas físicos y psíquicos, cuando no se tiene un control sobre ellas (Capdevilla y Segundo, 2005).

### **Consecuencia para la empresa**

El estrés laboral no solo se ve afectado el trabajador sino también la empresa, ya que si el trabajador tiene un bajo rendimiento, como consecuencia la empresa tendrá una baja productividad. Hay 3 consecuencias relacionadas:

- Absentismo laboral: Esto se ve relacionado a varios factores cuando el trabajador siente que será retirado de la empresa, no ver ninguna mejora, que siga el trabajo monótono, se ausenta, pero se justifica, retrasa los descansos que le dan. El absentismo es como una huida a lo que le genera estrés al trabajador, cuando el absentismo tiene un grado alto indica este tipo de problemas.

- Elevada rotación de personal: Esto se refiere a que el trabajador cambie de puesto o cambie de trabajo. Si es el caso del puesto de trabajo, es que el trabajador no se siente a gusto con el puesto, pero intenta justificar los motivos de su desagrado, pero si esto no resulta como esperaba, se puede cambiar de empresa. Pero esto se convierte en absentismo y hay elevada rotación de puesto o de trabajo, esto conlleva problemas en el área psicosocial.

- Menor productividad y peor calidad: Esto se puede referir a aspectos de la inseguridad laboral, porque hay cosas que al trabajador no le gusta los aspectos de

---

la empresa, y esto afecta a la productividad y esto lleva a que el trabajador no se esfuerce en cumplir con sus actividades asignadas.

- Problemas disciplinarios: Esto se refiere a la consecuencia de los factores del trabajo, puede llegar a un punto de agresiones entre compañeros de trabajo (Mateo, 2013).

### **El estrés laboral y sus enfermedades**

De acuerdo a Navinés et al. (2016) el estrés laboral y enfermedades cardiovasculares hay un estudio clásico británico (White hall II, 1998) que se elaboró para medir la relación de las enfermedades cardiovasculares con el estrés laboral. Hicieron una investigación sobre un grupo de trabajadores usando dos modelos.

Los resultados evidenciaron que los trabajadores con capacidad de control sobre las tareas (Modelo DC) podrían desarrollar dolor isquémico o enfermedad coronaria, el otro grupo que presentaba el modelo de bastante esfuerzo con baja recompensas (Modelo ERI) podrían desarrollar el triple de la enfermedad coronaria. Estos resultados han sido investigados en diferentes países y evidenciaron lo mismo el riesgo que tienen para desarrollar esta enfermedad.

Otros estudios realizados también se evidencia la relación entre el estrés psicosocial con las enfermedades cardiovasculares con probabilidades en hombres, también hay investigaciones que relacionan las características del trabajador con el excesivo trabajo.

---

### **Estrés laboral y síndrome metabólico**

Navinés et al. (2016) se refiere a estrés metabólico al conjunto de enfermedades en la misma persona, que tiene riesgo de presentar una enfermedad cardiovascular, esto también se refiere a un factor psicosocial crónico, hay estudios que evidencian que se desarrollan estas enfermedades:

- Obesidad
- Hipertensión
- Diabetes tipo dos
- Dislipidemia

### **Tratamiento del estrés laboral**

Para llevar un adecuado tratamiento y prevención de estrés laboral; hay tres: la individual, la grupal y organizacional. Desde el punto de vista individual se basa en estrategias estas implican en afrontar los problemas para prevenir problemas de salud y otra la de evadir los problemas no las resolvería; más bien facilitan su aparición. Otra alternativa es desde el punto de vista cognitivo-conductual puede ayudar a la solución de problemas con técnicas de entrenamiento asertivo o un adiestramiento en el trabajo; otras estrategias que pueden usarse son poner un horario establecido, despejarse de los problemas, llevar una vida saludable y hacer ejercicios. Desde el punto de vista grupal se basa en estrategias como el apoyo social para mejorar las relaciones con los compañeros de trabajo. Y el último punto de vista organizacional, una de las estrategias sería que las organizaciones deberían tener un programa preventivo para que detecten factores estresantes que

---

conlleven estrés en el trabajador de esta manera mejora el ambiente laboral en una organización (Navinés et al., 2016).

### **Dimensiones del estrés laboral**

#### **Carga laboral**

De acuerdo a las autoras Agreda y Aguilar (2021) la excesiva carga laboral es cuando el trabajador llegó a su máxima capacidad para cumplir con sus actividades laborales, es por ello que el trabajador tiene dificultad en realizar sus actividades, es porque necesita los recursos necesarios para poder cumplir con sus funciones, requiere apoyo de sus compañeros de trabajo, y cuando esto no es así hay una sobrecarga hacia el trabajador que afecta su salud y repercute en su trabajo. La carga excesiva laboral hace que los trabajadores busquen otros trabajos, donde no repercuta en su salud física y mental.

#### **Puestos de trabajo no definidos**

Según Roig (2008) menciona que se puede definir puestos de trabajos no definidos como un conjunto de tareas, responsabilidades o actividades asignadas a una sola persona que no realiza bien su función. También se puede definir como un punto físico o lugar dentro del espacio organizacional establecido para realizar una o más actividades.

#### **Clima laboral**

Por otro lado, Muller (2018) dice que el clima laboral no es otra cosa que el medio ambiente en el que se desarrolla la labor. Entonces el primero que es afectado por la calidad del clima es el trabajador, y por lo tanto la productividad de la organización, entonces un mal clima laboral destroza el ambiente del trabajo, y

---

esto lleva consigo la disconformidad en el trabajo y por lo tanto un bajo rendimiento del trabajador.

### **2.1.2.2 Atención al cliente**

#### **Definición del cliente**

Según Tadoro (2015) “el cliente es aquella persona, empresa u organización que compra un bien, un producto o un servicio, para satisfacer sus necesidades a otra persona, empresa u organización a cambio de pagar un dinero” (p. 162). Es por eso que los clientes están en busca de una compra para satisfacer sus necesidades.

Para los autores Salazar y Cabrera (2016) “El cliente es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, el cliente es el rey” (p. 13). Al cliente se le ve como el que adquiere un producto o servicio, por eso existe la necesidad de crear, para que el cliente lo adquiera.

Sin embargo, para Villanueva (2019) “Los clientes son únicos y ninguno es igual que otro. Aunque se clasifique a un cliente dentro de un determinado grupo, eso no implica que no haya que atender a cada uno de manera personalizada” (p. 126). Es por eso que a los clientes se les debe dar un trato especial a cada uno para que el cliente quede satisfecho.

#### **Fidelidad del cliente**

Los clientes son de gran valor en la empresa, que el cliente sea fiel, genera rendimiento en la empresa, es por eso que se debe hacer que se mantenga fiel a la empresa, y no estar en búsqueda de otros (Villalba, 2016).

---

### **Sugerencias y quejas del cliente**

Las sugerencias y quejas se deben tomar como algo efectivo, para la empresa ya que de esta manera se verá en qué está fallando la empresa y poder mejorarlo. Las acciones para manejar las quejas pueden ser de esta manera:

-Buzón de sugerencias: Poner buzones de sugerencias para que de esta manera los clientes expresen que se puede mejorar en la atención que brindan los colaboradores.

-Identificar el problema: Se debe darle una solución al cliente de forma rápida y ofrecerle una disculpa, y comunicarlo con un superior, para que llegue a un tratado con el cliente.

-Resolver el problema: Darle al cliente una solución definitiva con el cliente, capacitando al personal para que no vuelva a suceder el problema (Villalba, 2016).

### **El cliente y su valor dentro de la empresa**

De acuerdo a Kotler la empresa que se enfoque más en el cliente identifica una mejor posición para entablar estrategias en beneficio de la empresa. Mantener una mejor gestión con el cliente no es dejar de lado a los competidores sino acercarnos con mejores estrategias de acuerdo a las diferentes necesidades de los clientes. Entonces las empresas que se enfocan en sus clientes tienen mejores oportunidades de crecer y mejorar, las estrategias tienen que diferenciarse de la competencia, en beneficio de la empresa y el cliente (Guadarrama y Rosales Estrada, 2015).

### **Definiciones de atención al cliente**

Najul (2011) define la atención al cliente como:

---

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. (p. 25)

Entonces quiere decir que teniendo que, satisfaciendo las necesidades de los clientes, habrá clientes más satisfechos y, por lo tanto, un aumento de la productividad por parte de la empresa.

Según Ariza y Ariza (2015) define la atención al cliente como:

El conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto cuyo fin último es lograr un nivel de satisfacción lo más alto posible. (p. 16)

Por ello es necesario que el área de atención al cliente sea muy necesaria para la empresa ya que su meta es analizar al cliente y mantener una relación con él para cubrir sus expectativas.

Según Pérez et al. (2013) el área de atención al cliente es donde se transmite confianza a los clientes, y que, si hay un incidente en la empresa, perciben que resolverán los problemas, de una forma correcta. Además de esto esta área se encarga de recoger información de los aspectos que tienen los clientes sobre la empresa a través del proceso de reclamos o sugerencias, de esta manera se encarga de que puntos falta reforzar en la empresa y permite la mejora de estos.

Hay algunas definiciones para la atención al cliente, pero para nuestra investigación nos vamos a basar en la definición de Najul, ya que nos indica que es

---

una actividad que se desarrolla en las empresas, y de esta manera satisfacer a los clientes, aumentar su producción, la empresa tome las medidas correspondientes para brindar un servicio de calidad y una adecuada gestión de atención al cliente.

### **Elementos de la atención al cliente**

Según Tadoro (2015) los elementos de la atención al cliente son:

- Entorno: Son todas las partes que se tiene alrededor, elementos físicos que están puestos a nuestro alrededor. Se tiene que dar una buena impresión a los clientes para que tengan una buena sensación por parte de la empresa, y esto es gracias si nuestro entorno es admisible.

- Organización: Son aquellos elementos intangibles que se usan para satisfacer y cumplir con las expectativas del cliente.

- Empleados: Son las personas que trabajan en las empresas, son una parte muy importante ya que son ellas las que se relacionan con el cliente.

### **Fases de la atención al cliente**

De acuerdo a Tadoro (2015) estas son las fases de la atención al cliente:

Acogida: Consiste en recibir al cliente en la empresa. A continuación, debemos tomar en cuenta algunos aspectos, los cuales son:

- Se debe mostrar una buena imagen de la empresa.

- El trato con el cliente debe ser impecable, esto se refiere a ser correctos, amables, etc.

- El cliente debe mostrarse agradable hasta que lo atiendan, la empresa debe saber sobre los aspectos que le hacen sentir cómodo al cliente, esto es para

---

darle una experiencia de calidad dependiendo el cliente y una experiencia personalizada.

En lo mencionado anteriormente hay dos aspectos muy claros a mencionar que son el confort y el ambiente, hace que el cliente se sienta a gusto en la empresa, el primero hace referencia al entorno que se encuentra el cliente y el otro acondicionamiento y ventilación en el lugar que espera.

Seguimiento: Esta fase se refiere a la espera que tiene que tener el cliente hasta que sea atendido por la empresa. A continuación, los aspectos:

- Al momento que está esperando el cliente, la persona que los acoge es decir los motivos que tiene esperar para que sea atendido.

- La persona que la acogió y ve que el cliente sigue esperando, preguntarle a cada momento lo que necesita mientras espera.

Gestión: Esta fase se refiere al encuentro que tiene el cliente, con la persona encargada de atenderlo.

- La persona que lo atiende debe resolver sus necesidades y resolver cualquier inconveniente si en caso se presenta, realizarle una atención personalizada. Es importante escucharlo detenidamente, para que se sienta a gusto y acogido, para que responda sus necesidades, y de esta manera poder resolver sin problemas.

Despedida: En esta fase es cuando la entrevista se da por terminada, pero al final la persona encargada de entrevistar al cliente debe preguntar si quedo resultado toda su duda, para que quedó conforme el cliente.

### **Funciones de atención al cliente**

---

De acuerdo a Pérez et al. (2013) el área de atención al cliente dentro de la empresa es el que se encarga de recibir y responder las consultas, brinda información de la empresa, y por último se encarga de resolver los reclamos y sugerencias por parte del cliente. Sus funciones se dividen de esta forma.

Ámbito interno:

- Dar sugerencias al resto de las unidades de la empresa.
- Dar propuesta de mejora.
- Realizar informes sobre las funciones.
- Tiene un registro de reclamos y sugerencias por parte de los clientes.

Ámbito externo:

- Ofrece a sus clientes información sobre los productos o servicios que da la empresa.
- Capta y analiza las sugerencias que le dan los clientes.
- Atiende y resuelve los reclamos o quejas por parte de los clientes.
- Informa a los clientes sobre el proceso que se llevó a cabo sobre sus reclamos o sugerencias.

### **Los principios de la atención al cliente**

De acuerdo a Pérez et al. (2013) los principios de la atención al cliente son:

Hay una serie de principios que se debe tomar en cuenta para construir un sistema de relación con cliente, los principios son:

- El cliente es lo más importante para la empresa
- Se depende del cliente.

- El cliente no es interrupción, si se trabaja en una empresa sea del estado o particular, precisamente porque hay clientes.
- No discutir con el cliente y no ponerlo en evidencia.
- El cliente acude a la empresa, porque desea cubrir alguna necesidad sea un bien o servicio, y la empresa debe satisfacer sus necesidades sin perjudicarse.
- El cliente debe ser respetado.

#### Ventajas de atención al cliente

Para Pérez et al. (2013) las ventajas del área de atención al cliente son:

- Fidelidad del cliente.
- Incrementa las ventas.
- Permite el ahorro en la empresa.
- Clientes satisfechos.
- Aumento de la rentabilidad en la empresa.
- Permite tener una mejor imagen en la empresa.

#### **Control de los procesos de atención al cliente**

Para Villanueva (2019) la empresa debe tener un servicio de calidad, se debe tener unos procesos de atención al cliente. Para eso se debe tener cuenta lo siguiente:

- Determinación de las necesidades del consumidor: Se refiere que se debe tener un análisis de los clientes, y que es lo que prefieren para poder mejorar.
- Análisis de los ciclos de servicio: Se refiere a tener más empleados si los clientes lo requieren.

---

- Realizar encuestas a los clientes: Esto se refiere a ver las preferencias de los clientes.

- Evaluar y observar: Esto se refiere que va mucho más allá que solo evaluar y observar al cliente, sino que esto:

\*Mostrar el interés

\*Ser atento

\*Tener presencia.

\*Tener información correspondiente.

\*Saber expresarse tanto corporal y oral

Calidad en la atención al cliente

Según Villalba (2016) las empresas deben conocer lo que le gusta al cliente, para ofrecer una buena calidad de atención que espera el cliente, es por eso que todo se basa en el servicio como:

• Cortesía en la atención: Se debe enfocar su atención a los clientes.

- Brindar una adecuada bienvenida: Se debe saludar al cliente cuando entra y ubicarlo donde se sienta a gusto.

- Fomentar la confianza del consumidor: Tanto los administrativos como el personal deben tener cualidades: atención, tolerancia y eficiencia.

• Motivar a los clientes: La empresa debe buscar la manera de quedar bien con el cliente, por el cual se busca asombrar, para fomentar el interés por el servicio.

- Brindar alimentos de cortesía: Mientras el cliente espera a que brindarle algo para no aburrirse.

- Descuentos o gratuidad en el consumo en caso de existir algún error, si en caso haya un error por parte de la empresa el cliente debe reivindicar su error para que el cliente sienta que se preocupan por ellos la empresa.

- Conocer a los clientes: Saber las preferencias del cliente, se puede medir mediante encuestas.

- Saber qué motiva al cliente a requerir a los servicios, saber qué necesita ahora y después el cliente para poder mejorar y así ofrecer un buen servicio.

### **La calidad del servicio**

De acuerdo a el servicio no es algo que debe ser ajustado a lo que quiere el cliente, cada cliente tiene una manera diferente de ver las cosas y su necesidad es distinta, es por eso que los procesos son diferentes para cada cliente.

La calidad de servicio es diferente para cada cliente, pero cambia con el tiempo el concepto de ella sea un producto o servicio, al principio se conforma con lo que le ofrecen, pero de a pocos cambian sus exigencias y ahora se fijan en la calidad, esperando lo perfecto.

### **Importancia de la atención al cliente**

Hay un porcentaje alto de pérdidas de clientes en las empresas porque se han sentido desvalorizados por uno de del personal y la mala atención que le da o por una apatía, si esto le ocurre una vez al cliente, se le perderá porque no volverá. Es muy importante en que las empresas planifiquen sus actividades que tengan que ver con el contacto al cliente con un trato afectuoso, resolutivo, eficaz, veloz y personalizado, si es más superior y profesional volverán a comprar el producto o servicio, esto crea una fidelización a tus potenciales clientes, es por eso que todo

el personal debe estar bien preparado y capacitado, para que den una buena atención al cliente (Franco y Orejuela , 2017).

### **Dimensiones**

#### **Satisfacción al cliente**

De acuerdo Villanueva (2019) la satisfacción de un cliente, es lo que resulta de la comparación de la percepción del producto o servicio recibido. Si es alto el nivel de percepción y si está de acuerdo a su necesidad mayor será el grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado. Por eso es muy importante mejorar el nivel de percepción de los clientes ya que es la manera de satisfacer las expectativas que tienen los clientes. Y si se cumplen las expectativas de los clientes volverán a comprar el producto o servicio, de esta manera los clientes tendrán en mente que los productos y servicio que ofrece la empresa es de calidad y recomendarán a sus amigos, familiares, etc.

#### **Tasa de retención de clientes**

La tasa de clientes nos indica el porcentaje de clientes que vuelven a comprar. Esto se halla de dos formas: se divide sobre los clientes que vuelven a comprar sobre el total de clientes o también se resta la deserción del cliente en un 100%.

$$\text{Tasa de retención} = 100 - \text{tasa de deserción}$$

El promedio de vida de un cliente se puede dividir (100/ la tasa de deserción), esto puede aumentar gracias a la fidelización, esto importa por la facturación. Según los expertos una de las principales razones por la cual el cliente está inconforme es por el trato recibido, otra es porque están insatisfechos con el

---

producto o servicio, y por último por las propuestas de las competencias, pero la mayoría de las razones son por cosas internas de la empresa. Esto se debe por enfocarse al aspecto transaccional de captar clientes e incrementar las ventas, y no por satisfacer al cliente y fidelizarlo (Gálvez, 2018).

### **Recomendación del cliente**

La posibilidad que un cliente recomiende se basa en las actitudes positivas que tienen las empresas, y esto se basa en experiencias que pasaron en otras empresas. Esto pone en evidencia la satisfacción del servicio y la comunicación directa, brindando una recomendación positiva a su alrededor. Las empresas y los colaboradores deben tener una buena relación para que brinden un buen servicio, por lo tanto, los clientes se sientan satisfechos y brinden buenas recomendaciones, ya que si el cliente es complacido y recibe un buen servicio aumenta las probabilidades de recomendación y por lo tanto una satisfacción por parte de la empresa, en un incremento de recomendación mayor en el entorno y se logra un aumento en la tasa de retención de los clientes en las empresas (Colchado, 2021).

#### **2.1.3 Definición de términos básicos**

**Estrés.** Se puede definir como estrés como una presión o petición para cumplir con las obligaciones, esto genera una respuesta fisiológica como psicológica, esto ocurre con todas las personas, en algunos casos el estrés puede ser beneficio para el rendimiento laboral y por un bienestar físico y mental (Casas et al., 2002).

---

**Estrés laboral.** “Una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Navinés et al., 2016).

**Carga laboral.** Designar más funciones al trabajador de forma desmedida, desproporcionada y constante. Entonces, en lugar de incitar al trabajador, le dan un trabajo excesivo representa un factor psicosocial que pone en riesgo su salud (ColsubsidioPosible, 2020).

**Puestos de trabajo no definidos.** Se define como la esencia misma de una organización, es decir un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización alcance sus objetivos y metas (Wayne y Noe, 2005).

**Clima laboral.** Es cuando se produce una alta rotación, baja productividad en las áreas de la empresa, crece la impuntualidad, aumentan las actitudes negativas, se vuelve constante el incumplimiento de los objetivos y ausentismo (EthicsGlobal, 2019).

**Cliente.** Es aquel individuo que adquiere un producto o servicio, para satisfacer sus necesidades, pagando dinero (Tadoro, 2015).

**Atención al cliente.** Es una actividad desarrollada por organizaciones basada en satisfacer las necesidades de los clientes, de esta manera la empresa logra aumentar su producción y es más competitiva (Najul, 2011).

**Satisfacción al cliente.** “La satisfacción del cliente es la evaluación que hace el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas” (Tadoro, 2015 p. 172).

**Tasa de retención de clientes.** Es la capacidad de una organización para retener a sus clientes, en un largo periodo se mide por el porcentaje de clientes, más el porcentaje total de clientes que tiene (SendPulse, 2020).

**Recomendación del cliente.** La posibilidad que el cliente recomiende está basada en actitudes ante la empresa y esto se logra por las experiencias que sucedieron en otras empresas del mismo rubro, esto se comprueba por la satisfacción del servicio y la comunicación directa favorable que recomienda a su alrededor. (Colchado, 2021).

## **2.2 Hipótesis y variables**

### **2.2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.2.1.1 Hipótesis general.**

**Hi.** La relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es significativa y directa.

### **2.2.2 Operacionalización de variables**

**Variable uno:** Estrés laboral

**Variable dos:** Atención al cliente

### 2.3 Plan de actividades del proyecto

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16				
1 Lluvias de ideas de proyectos del tema a investigar	■																			
2 Desarrollo del AQP	■																			
3 Definición del título de investigación		■																		
4 Identificación de las variables		■																		
5 Desarrollo de la matriz de consistencia			■																	
6 Identificación de la realidad problemática			■																	
7 Elaboración de la pregunta de la investigación			■																	
8 Redacción de objetivos generales y específicos			■																	
9 Redacción de los antecedentes, justificación y viabilidad del proyecto			■																	
10 Formulación de la hipótesis				■																
11 Elaboración de la matriz de operacionalización de variables				■																
12 Realización de la matriz de costos					■															
13 Elección del diseño e instrumento de investigación						■														
14 Identificación de la muestra a estudiar							■													
15 Elección de los instrumentos								■												
16 Redacción de fuentes y referencias bibliográficas									■											
17 Aplicación de los instrumentos										■										
18 Tabulación y procesamiento y análisis de datos											■									
19 Interpretación de los resultados												■								
20 Redacción de conclusiones y recomendaciones													■							
21 Redacción de fuentes, anexos y referencias bibliográficas														■						
22 Principios éticos de la investigación															■					
23 Verificación de redacción académica																■				
24 Elaboración del informe final																	■			
25 Desarrollo de la presentación																		■		
26 Exposición final																			■	
27 Sustentación																				■

---

## **2.4 Metodología de la investigación**

### **2.4.1 Diseño metodológico**

#### **Método de investigación**

El método se va realizar bajo un método científico, el cual es un conjunto de actividades y reglas que se debe desarrollar para cumplir el objetivo, esto va depender de las características que tiene el proceso investigativo aplicado, hay dos tipos de métodos de investigación que son lógicos y empíricos (Alan y Cortez, 2018).

El método que se va usar es el deductivo, consiste en ir de lo general a lo particular, en base a argumentos usando la lógica para llegar al resultado (Alan y Cortez, 2018).

El método que se va usar es el inductivo se fundamentó en el razonamiento que empieza desde los aspectos particulares para construir argumentos generales (Alan y Cortez, 2018).

#### **Enfoque de investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 4).

#### **Tipo de investigación**

##### ***Según su finalidad***

---

La finalidad de esta investigación es de tipo básica, no va sé resolver ningún problema ni se ayuda a resolverlo sino más bien sirve como base teórica para otras investigaciones (Arias, 2020).

### ***Según la fuente de datos***

La fuente es de campo, se realiza en un determinado lugar y en el tiempo donde ocurren los hechos, se recoge la información obtenida de las encuestas (Arias, 2020).

### **Nivel de investigación**

Es de nivel descriptivo-correlacional, se mide la relación de ambas variables, no se determina causas y efectos, pero es un indicio para futuras investigaciones (Arias, 2020).

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación de este trabajo es no experimental dado que se realiza sin alterar las variables, en vez de esto, se estudia los fenómenos tal y como ocurren en su ambiente natural. A su vez es transversal ya que solo se recoge una vez los datos, por lo que se adapta de forma óptima a este trabajo (Arias, 2020).

## **2.4.2 *Diseño muestral***

### **Población**

La población elegida para nuestro estudio, serán 60 colaboradores de las distintas agencias del Banco Continental del distrito de Miraflores en la ciudad de Lima, Perú.

---

Los colaboradores oscilan entre 20 a 50 años de edad con el grado académico bachiller y titulados, de los diversos puestos que tienen las agencias del Banco (asesores, ejecutivos, sub-gerentes), aproximadamente el 60% de los colaboradores son mujeres y el 40% son hombres.

### **Muestreo**

No probabilístico-Intencional, la mayoría de la población comparten hábitos y costumbres similares por lo cual consideramos que es la mejor opción para nuestro estudio (Arias, 2020).

Para la investigación se va trabajar con toda la población de las agencias del Banco Continental del distrito de Miraflores, por ello es tipo censal.

### **Muestra**

La muestra está conformada por 60 colaboradores de las diversas agencias del Banco Continental del distrito de Miraflores. Hay 6 diferentes agencias en el cual cada una tiene 10 colaboradores, siendo la unidad de análisis de la investigación un colaborador del Banco Continental.

## **2.4.3 Técnicas de recolección de datos**

### **Técnicas**

Se va a utilizar la técnica de la encuesta para medir dos variables del estudio, el cuestionario de técnica la encuesta se puede aplicar para un tipo de estudio experimental como para uno no experimental y en todos los alcances del estudio (Arias, 2020).

Para medir la variable estrés laboral se va a utilizar una encuesta de 10 ítem.

Para medir la variable la atención al cliente se va a utilizar una encuesta de 10 ítem.

### **Instrumentos**

#### **Cuestionario para medir el estrés laboral**

Ficha técnica del cuestionario de la variable Estrés laboral

Autor: Los investigadores

Año de creación: 2022

Adaptación: De la Tesis “Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – Es Salud, Chimbote, 2021” (De La Cruz Pisfil, 2021).

Validez: Se confirmó con expertos concluyendo que el cuestionario es válido (asesor).

Confiabilidad: Se contabilizó el instrumento por el método Alpha de Cronbach con un valor obtenido de .750, lo que establece que el instrumento es confiable.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.750	20

Público objetivo: A trabajadores de las agencias del Banco Continental en el distrito de Miraflores del rango entre 25 a 50 años.

Tiempo de administración del instrumento: 5 minutos

Codificación: Nunca, Casi nunca, A Veces, Casi siempre, Siempre.

### **Cuestionario para medir la atención al cliente**

Ficha técnica del cuestionario de la variable Atención al cliente

Autor: Los investigadores

Año de creación: 2022

Adaptación: De la Tesis “Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas del sector servicio -rubro actividades de la práctica odontológica del cercado de Chimbote, 2015” (Heredia, 2016).

Validez: Se confirmó con expertos concluyendo que el cuestionario es válido (asesor).

Confiabilidad: Se contabilizó el instrumento por el método Alpha de Cronbach con un valor obtenido de .750, lo que establece que el instrumento es confiable.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.750	20

Público objetivo: A trabajadores de las agencias del Banco Continental en el distrito de Miraflores del rango entre 25 a 50 años.

Tiempo de administración del instrumento: 5 minutos

Codificación: Muy de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Muy en desacuerdo.

---

## Organización

Para conseguir los resultados de la investigación, se va pedir permiso del Gerente de agencia, una vez de conseguir el permiso por su parte. Una vez de conseguido el permiso se les informará a los colaboradores sobre el estudio el cual será de manera anónima, se les indicará el tiempo disponible que tienen para poder aplicar el instrumento.

Dicho instrumento lo aplicaremos mediante google forms, el cual será aplicado por medio de su correo corporativo de los colaboradores, para ello se debe seguir un procedimiento según (Arias, 2020) los instrumentos deben estar correctamente ordenados y validados, luego, se debe obtener el contacto para poder enviar a los participantes del estudio; este instrumento debe llegar por medio de un link al participante y debe ser igual el instrumento en físico tanto en sus preguntas como en sus posibles respuestas.

## Recursos

- a) Humanos: El estudio cuenta con investigadores, el asesor y la población de estudio.
- b) Materiales: Útiles de escritorio, lapiceros, cuaderno, liquid paper.
- c) Tecnológicos: Programas como Excel, Word, Formulario de Google, IBM SPSS Statistic v22, Zoom.
- d) Financieros: El estudio es financiado por los investigadores.

---

#### **2.4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Ya conseguidos los resultados de google forms, se procederá a ordenar en el programa IBM SPSS Statistics v22 para crear las tablas de distribución y figuras considerando los valores de frecuencia absoluta como son la cantidad y la frecuencia relativa que es el porcentaje. Seguidamente se procederá a exportar las tablas y las figuras para interpretar y analizar los resultados obtenidos. Con los resultados ya obtenidos se dará por finalizado el estudio. Para hacer la prueba de hipótesis se elegirá la de Rho de Spearman, con un nivel de significancia de  $<.05$ .

#### **2.4.5 Aspectos éticos**

Para la investigación se usó el formato APA séptima edición, para dar crédito a los autores, además se han colocarán referencias de manera correcta de la mano con el software de Turnitin para que corrobore la similitud del trabajo de investigación.

### III. Estimación del costo del proyecto

#### 3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

**Tabla 1**

*Presupuesto del proyecto*

<b>Recursos Humanos</b>	S/. Mensual	S/. Total
Especialista 1	200.00	800.00
Especialista 2	200.00	800.00
Especialista 3	200.00	800.00
Especialista 4	200.00	800.00

<b>Servicios</b>	S/. Mensual	S/. Total
Servicio de Internet 70 Mbps Claro	175.00	2,100.00
Servicio de luz	40.00	480.00
Plan de datos	80.00	960.00
Útiles de limpieza y oficina	100.00	1,200.00
Licencia y programas SPS 320.0		380.00
<b>Otros gastos</b>		300.00
<b>Total</b>		5,420.1

*Nota.* Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto que duró 4 meses.

#### IV. Desarrollo de la investigación aplicada o innovación

- **Tercerización de personal:**

-Diagnóstico situacional: Actualmente el Banco Continental trabaja con la empresa Manpower para tener personal que reemplaza a los asesores en sus periodos de vacaciones, descansos médicos o permisos especiales. Este personal apoya a las diferentes agencias en las labores que se requieren en el área de caja para las situaciones ya mencionadas, el cual ayuda con la carga laboral que se tiene en esa área. Actualmente esta empresa cuenta con alrededor de unos 100 colaboradores en Lima para darse abasto con todas las agencias que se cuentan en este departamento del Perú, el inconveniente viene que solo se cubren las posiciones en estas situaciones y tienen que informarse con un periodo de 1 semana de anticipación para cubrir vacaciones o algún permiso especial (estudios, cumpleaños, etc.) y 1 días antes para descanso médico (en este caso solo se aplica si es que la empresa cuenta con personal disponible). El problema es que solo reemplaza a asesores, pero cuando el subgerente o el personal de plataforma salen de vacaciones un asesor es el que toma su lugar, pero para esta situación no se aplican los reemplazos dejando mucha más carga laboral a los colaboradores de la agencia.

-Desarrollo de la propuesta: La propuesta que realizaremos es para que la empresa Manpower pueda apoyar al Banco Continental cuando también tienen vacaciones estas áreas, ya que existen agencias donde solo son 3 personas en ventanilla y al salir uno de ellos para reemplazar se sobrecarga a los 2

colaboradores que quedan en caja por lo que su desempeño laboral no es el óptimo en esas semanas. Por lo que con un colaborador de Manpower se podrá seguir reforzando y manteniendo la calidad en la atención en las agencias del distrito de Miraflores.

-Costo-Beneficio: La empresa Manpower brinda el servicio al Banco Continental por el apoyo de un colaborador por el precio S/50.00 por día de servicio. En el distrito de Miraflores existen entre subgerentes y plataforma alrededor de 15 colaboradores.

## Tabla 2

*Presupuesto con la empresa Manpower*

Colaboradores	Días de vacaciones	Precio x día	Total
15	30	S /50.00	S/22.500

*Nota.* Base de datos de la investigación

Este es el precio que se tendría que invertir para poder reemplazar a los colaboradores en sus vacaciones y tener al personal óptimo para el desempeño de las labores cotidianas al 100%.

- **Reconocimientos y premios:**

-Diagnóstico situacional: Antes de que empezara la pandemia por Covid-19, en esta entidad financiera se tenía la costumbre de celebrar mensualmente a los mejores colaboradores por cada área existente en agencias (asesores, subgerentes, plataforma, ejecutivo banca negocio y gerente de agencia), adicionalmente en esta celebración también se escogía a la agencia donde mejor ratio de atención al cliente, el cual consistía con un premio de S/2,000.00 para que

---

la agencia ganadora tenga una reunión entre sus miembros y así puedan seguir comprometidos en el desempeño de esta importante medición, ya que se valoraba mucho la opinión que tienen los clientes. A raíz de la situación con esta enfermedad que nos atacó sin previo aviso, se eliminaron en este tipo de premiaciones reemplazándolos por bonos mensuales como premios (los cuales no se comparan a los premios ya indicados anteriormente), por lo que muchos colaboradores dejaron de preocuparse por la calidad en su atención ya que no consideran justo el sacrificio que aplican para poder obtener este bono.

-Desarrollo de la propuesta: Como recomendación luego de lo investigado, es volver a tener este tipo de ceremonias, ya que los colaboradores consideran que el reconocimiento delante de sus demás compañeros es bien recibido para su futura línea de carrera en esta entidad, ya que otros equipos de las diversas agencias comienzan a conocerlos y así tener mayor apoyo al momento de sus postulaciones para nuevos puestos de trabajos, se premiarán a los 3 mejores de cada puesto ya mencionado otorgándoles los siguientes premios; 1er puesto S/1,000; 2do puesto S/500.00 y al 3er puesto S/250.00. Adicional el premio a la agencia con mejor calificación en calidad de atención también es una muy buena idea para que los mismos colaboradores puedan tener este tipo de reuniones para que mejore el nivel de clima laboral en que se encuentra actualmente el Banco.

-Costo-Beneficio:

### **Tabla 3**

*Presupuesto de la propuesta reconocimientos y premios*

---

Premio para colaboradores	S/ 8,750.00
Premio mejor agencia	S/ 2,000.00
Costo de ceremonia	S/ 6,000.00
Total	S/ 16,750.00

*Nota.* Base de datos de la investigación

Este monto serviría de inversión para poder obtener motivado al personal de agencias y así mejoren sus índices en calidad de atención que se encuentre en un punto medio para bajo.

- **Agilización en proceso de desembolsos de préstamos y tarjetas de crédito:**

-Diagnóstico situacional: Para la adquisición de estos 2 productos los clientes del Banco Continental se acercan a las agencias, las cuales tienen una gran afluencia para diversos tipos de trámites (unos 10 minutos para que te atiendan), adicional se pierde entre 10 a 15 minutos en el llenado de más de 10 formularios que son revisados tanto por el asesor como por la misma área de riesgos del Banco. Existe la posibilidad de obtener este tipo de productos tanto por la web como por la app del mismo Banco, pero que los colaboradores deciden no dar la información que se tiene los canales digitales dado que si el cliente procede a realizar la operación por este medio no les favorece en el desarrollo de sus metas mensuales, por lo que dejan esperando a los clientes una gran cantidad de tiempo para poder cumplir sus objetivos.

-Desarrollo de la propuesta: Lo que se propone es una actualización en la app, en que al momento que el cliente decida tener alguno de estos 2 productos se adicione una opción para colocar el registro del colaborador para que cuente en su

meta del producto que el cliente tenga. Si es que el cliente se acerca agencia se cuenta con una posición llamada Asesor Digital, que su principal función es apoyar a los clientes con los medios digitales el cual será el encargado de ayudar también a los clientes con este tipo de productos y colocando el código del colaborador de plataforma para en primera instancia ayudarlo con cumplir sus objetivos y también con descongestionar la afluencia de público en su posición.

-Costo-Beneficio

#### Tabla 4

*Presupuesto de la actualización en la app*

Actualización de app y web del Banco	\$ 6,000.00
--------------------------------------	-------------

*Nota.* Base de datos de la investigación

Este tipo de inversión sería un único pago para que pueda comenzar a utilizarse mucho más este canal digital y que se deje de tener a clientes que se terminan retirando de las agencias por el tiempo de espera, los cuales muchas veces al final tienen campañas u ofertas mucho más interesantes que los clientes que si son atendidos.

#### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 5**

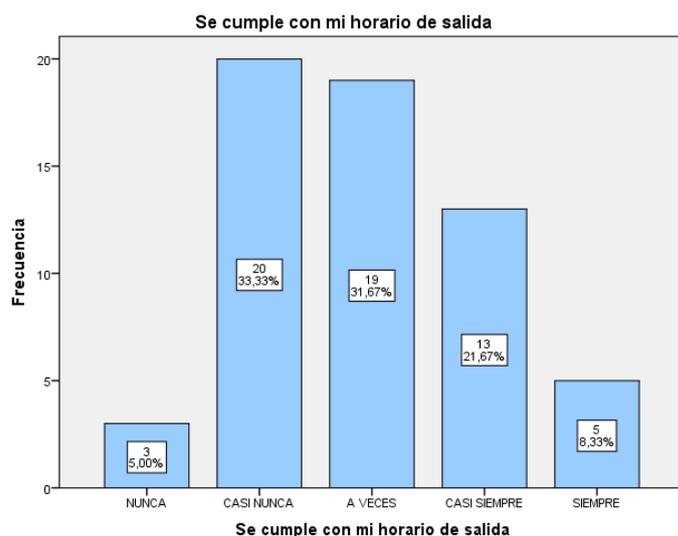
*Distribución de frecuencias de la pregunta uno*

Se cumple con mi horario de salida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5.0	5.0	5.0
	CASI NUNCA	20	33.3	33.3	38.3
	A VECES	19	31.7	31.7	70.0
	CASI SIEMPRE	13	21.7	21.7	91.7
	SIEMPRE	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 1**

*Gráfico de Barras de la pregunta uno*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 2 y figura 1, se puede observar que la pregunta 1, los encuestados respondieron, 5% nunca, 33,3% casi nunca, 31,7% a veces, 21,7% casi siempre, 8,3% siempre.

**Tabla 6**

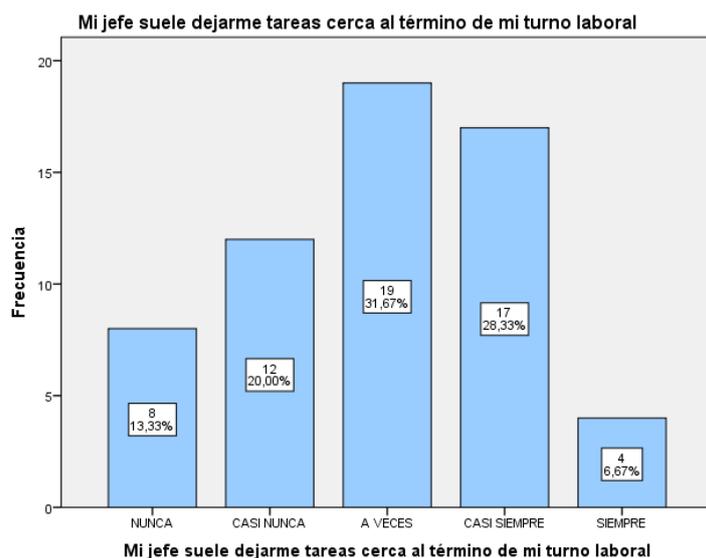
*Distribución de frecuencias de la pregunta dos*

Mi jefe suele dejarme tareas cerca al término de mi turno laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	13.3	13.3	13.3
	CASI NUNCA	12	20.0	20.0	33.3
	A VECES	19	31.7	31.7	65.0
	CASI SIEMPRE	17	28.3	28.3	93.3
	SIEMPRE	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Figura 2**

*Gráfico de Barras de la pregunta dos*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 3 y figura 2, se puede observar que la pregunta dos, los encuestados respondieron, 13,3% nunca, 20% casi nunca, 31,7% a veces, 28,3% casi siempre, 6,7% siempre.

**Tabla 7**

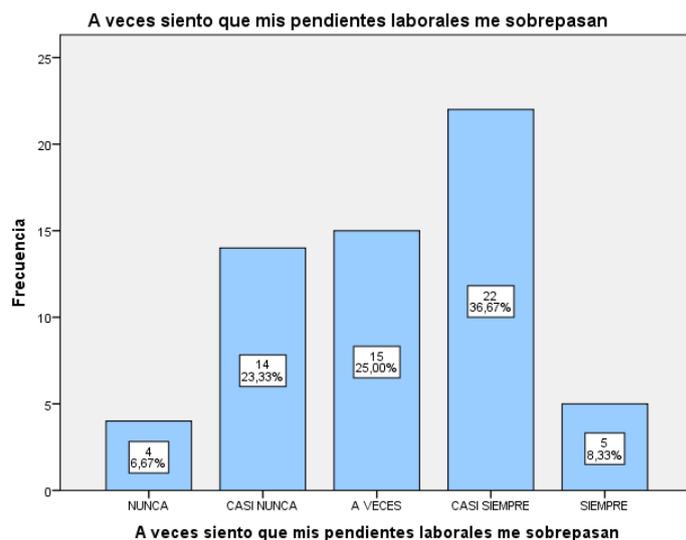
*Distribución de frecuencias de la pregunta tres*

A veces siento que mis pendientes laborales me sobrepasan					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	6.7	6.7	6.7
	CASI NUNCA	14	23.3	23.3	30.0
	A VECES	15	25.0	25.0	55.0
	CASI SIEMPRE	22	36.7	36.7	91.7
	SIEMPRE	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Grafico 3**

*Gráfico de Barras de la pregunta tres*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 4 y figura 3, se puede observar que la pregunta tres, los encuestados respondieron, 6,7% nunca, 23,3% casi nunca, 25,0% a veces, 36,7% casi siempre, 8,3% siempre.

**Tabla 8**

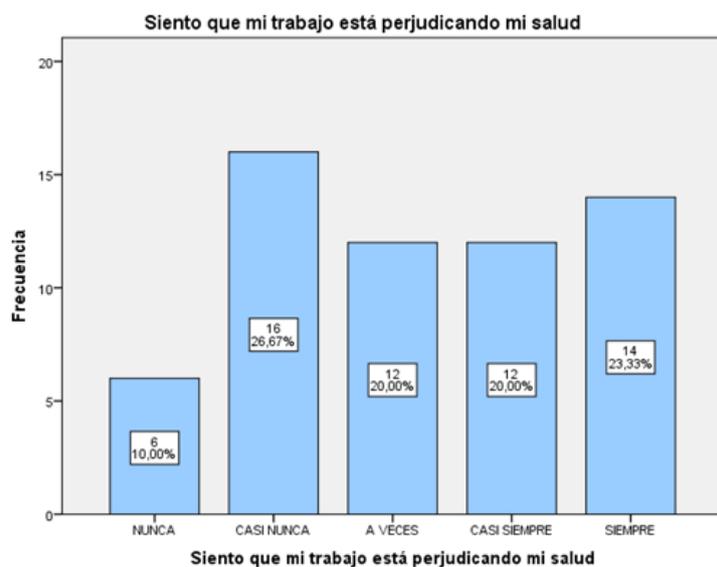
*Distribución de frecuencias de la pregunta cuatro*

		Siento que mi trabajo está perjudicando mi salud			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10.0	10.0	10.0
	CASI NUNCA	16	26.7	26.7	36.7
	A VECES	12	20.0	20.0	56.7
	CASI SIEMPRE	12	20.0	20.0	76.7
	SIEMPRE	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Grafico 4**

*Gráfico de Barras de la pregunta cuatro*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 5 y figura 4, se puede observar que la pregunta cuatro, los encuestados respondieron, 10,0% nunca, 26,7% casi nunca, 20,0% a veces, 20,0% casi siempre, 23,3% siempre.

**Tabla 9**

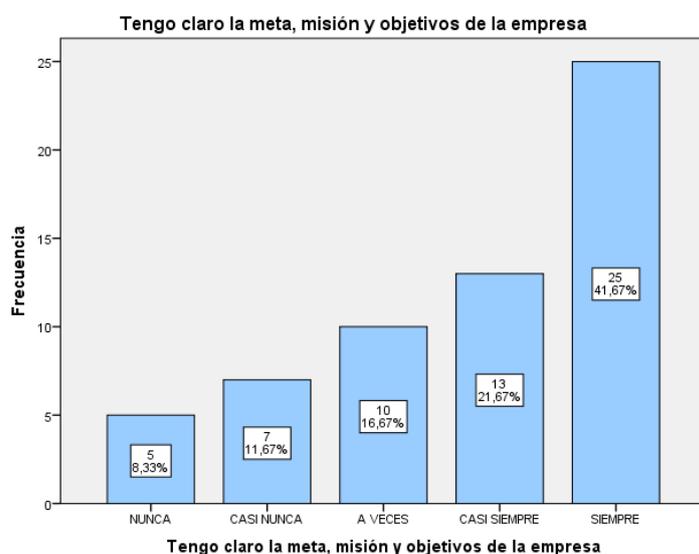
*Distribución de frecuencias de la pregunta cinco*

Tengo claro la meta, misión y objetivos de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	8.3	8.3	8.3
CASI NUNCA	7	11.7	11.7	20.0
A VECES	10	16.7	16.7	36.7
CASI SIEMPRE	13	21.7	21.7	58.3
SIEMPRE	25	41.7	41.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota. Base de datos de la investigación

**Figura 5**

*Gráfico de Barras de la pregunta cinco*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 5, se puede observar que la pregunta cinco, los encuestados respondieron, 8,3% nunca, 1,7% casi nunca, 16,7% a veces, 21,7% casi siempre, 41,7% siempre.

### **Tabla 10**

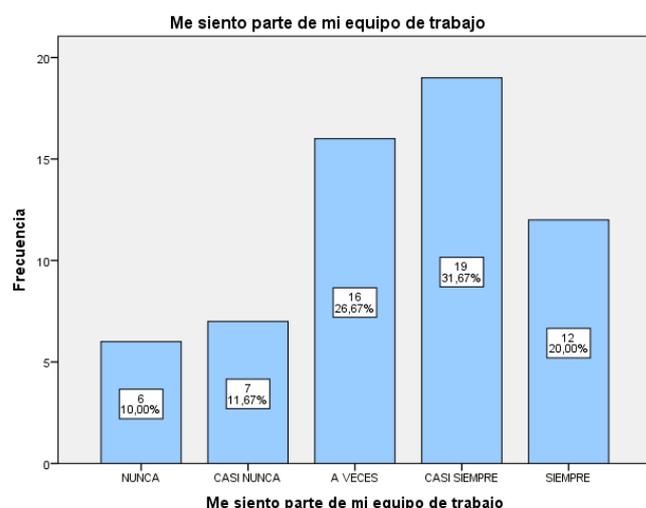
*Distribución de frecuencias de la pregunta seis*

		Me siento parte de mi equipo de trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10.0	10.0	10.0
	CASI NUNCA	7	11.7	11.7	21.7
	A VECES	16	26.7	26.7	48.3
	CASI SIEMPRE	19	31.7	31.7	80.0
	SIEMPRE	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

### **Grafico 6**

*Gráfico de Barras de la pregunta seis*



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 7 y figura 6, se puede observar que la pregunta seis, los encuestados respondieron, 10,0% nunca, 11,7% casi nunca, 26,7% a veces, 31,7% casi siempre, 20,0% siempre.

**Tabla 11**

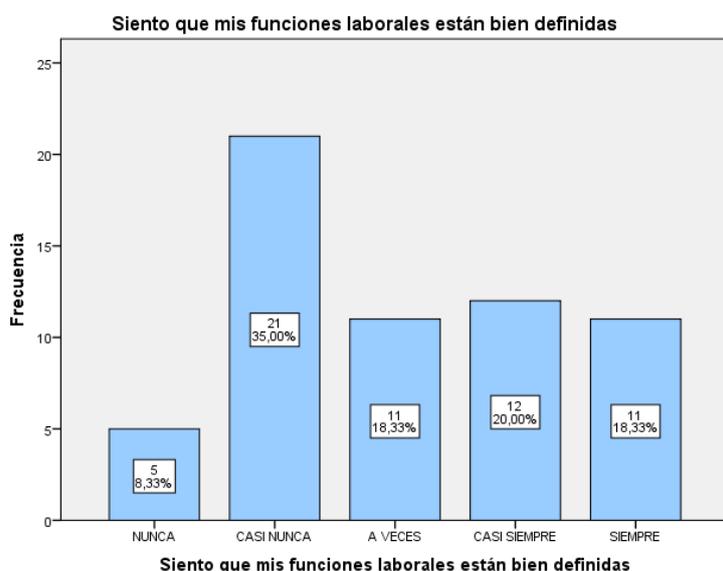
*Distribución de frecuencias de la pregunta siete*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	5	8.3	8.3	8.3
CASI NUNCA	21	35.0	35.0	43.3
A VECES	11	18.3	18.3	61.7
CASI SIEMPRE	12	20.0	20.0	81.7
SIEMPRE	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota. Base de datos de la investigación

**Figura 7**

*Gráfico de Barras de la pregunta siete*



*Nota. Base de datos de la investigación*

De acuerdo a la tabla 8 y figura 7, se puede observar que la pregunta siete, los encuestados respondieron, 8,3% nunca, 35,0% casi nunca, 18,3% a veces, 20,0% casi siempre, 18,3% siempre.

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la pregunta ocho*

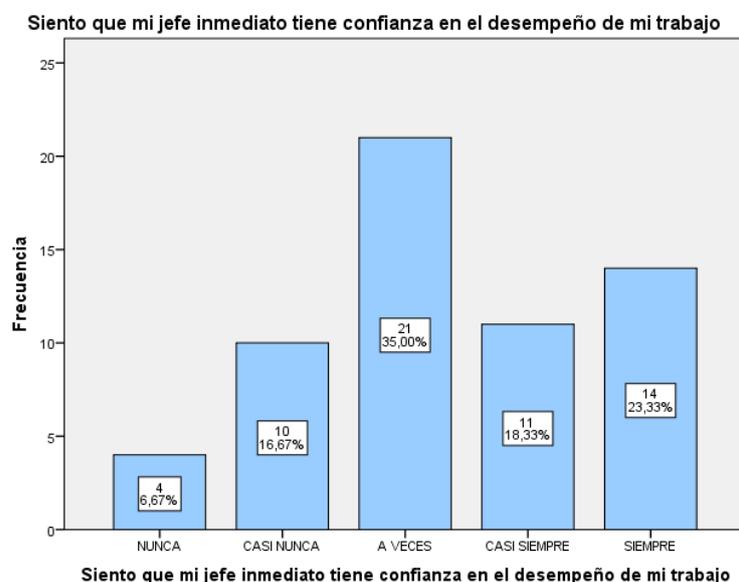
**Siento que mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	6.7	6.7	6.7
CASI NUNCA	10	16.7	16.7	23.3
A VECES	21	35.0	35.0	58.3
CASI SIEMPRE	11	18.3	18.3	76.7
SIEMPRE	14	23.3	23.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Figura 8**

*Gráfico de Barras de la pregunta ocho*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 9 y figura 8, se puede observar que la pregunta ocho, los encuestados respondieron, 6,7% nunca, 16,7% casi nunca, 35,0% a veces, 18,3% casi siempre, 23,3% siempre.

**Tabla 13**

*Distribución de frecuencias de la pregunta nueve*

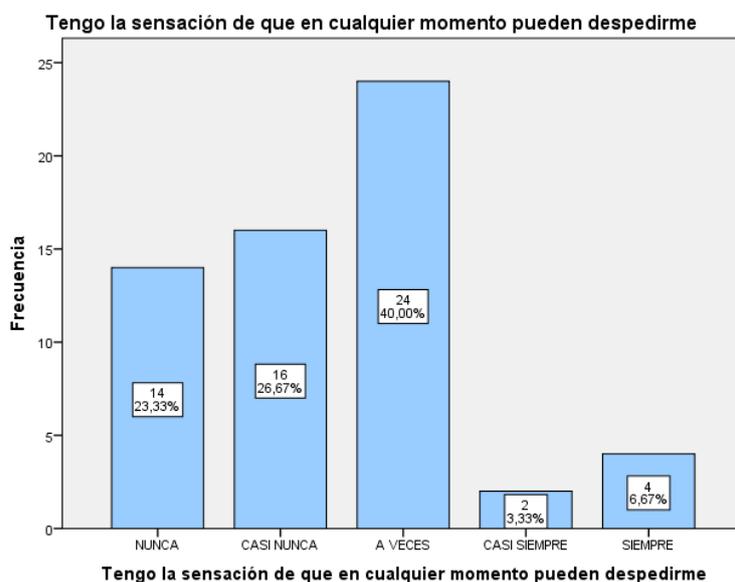
Tengo la sensación de que en cualquier momento pueden despedirme

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	14	23.3	23.3	23.3
CASI NUNCA	16	26.7	26.7	50.0
A VECES	24	40.0	40.0	90.0
CASI SIEMPRE	2	3.3	3.3	93.3
SIEMPRE	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota. Base de datos de la investigación

### Grafico 9

Gráfico de Barras de la pregunta nueve



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 10 y figura 9, se puede observar que la pregunta nueve, los encuestados respondieron, 23,3% nunca, 26,7% casi nunca, 40,0% a veces, 3,3% casi siempre, 6,7% siempre.

### Tabla 14

Distribución de frecuencias de la pregunta diez

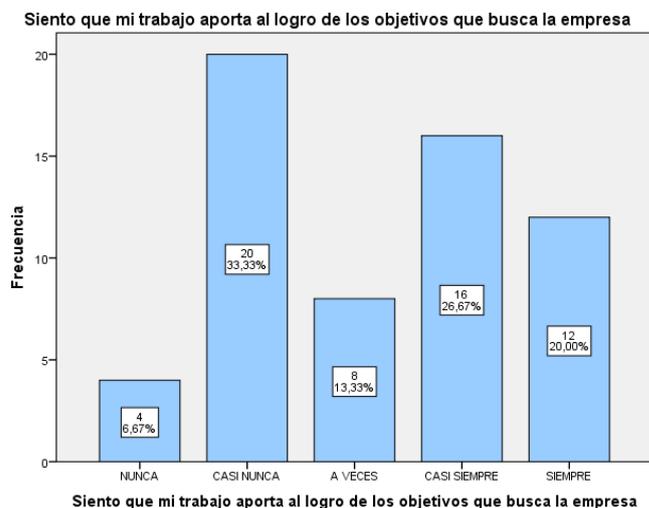
Siento que mi trabajo aporta al logro de los objetivos que busca la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	6.7	6.7	6.7
CASI NUNCA	20	33.3	33.3	40.0
A VECES	8	13.3	13.3	53.3
CASI SIEMPRE	16	26.7	26.7	80.0
SIEMPRE	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Nota. Base de datos de la investigación

**Figura 10**

Gráfico de Barras de la pregunta diez



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 11 y figura 10 se puede observar que la pregunta diez, los encuestados respondieron, 6,7% nunca, 33,3% casi nunca, 13,3% a veces, 26,7% casi siempre, 20,0% siempre.

**Tabla 15**

Distribución de frecuencias de la pregunta once

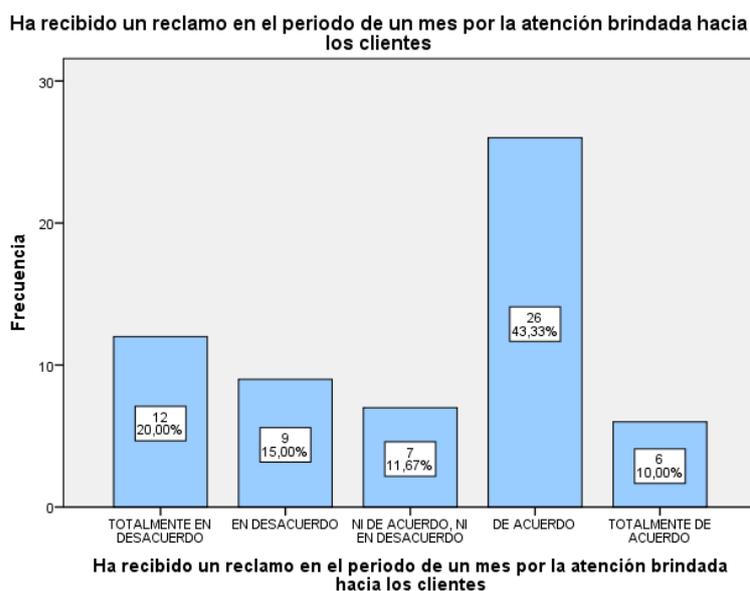
Ha recibido un reclamo en el periodo de un mes por la atención brindada hacia los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
EN DESACUERDO	9	15,0	15,0	35,0
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	11,7	11,7	46,7
DE ACUERDO	26	43,3	43,3	90,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Base de datos de la investigación

**Figura 11**

Gráfico de Barras de la pregunta once



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 12 y figura 11, se puede observar que la pregunta once, los encuestados respondieron, 20,0% totalmente en desacuerdo, 15,0% en desacuerdo, 11,7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 43,3% de acuerdo, 10,0% siempre.

**Tabla 16**

Distribución de frecuencias de la pregunta doce

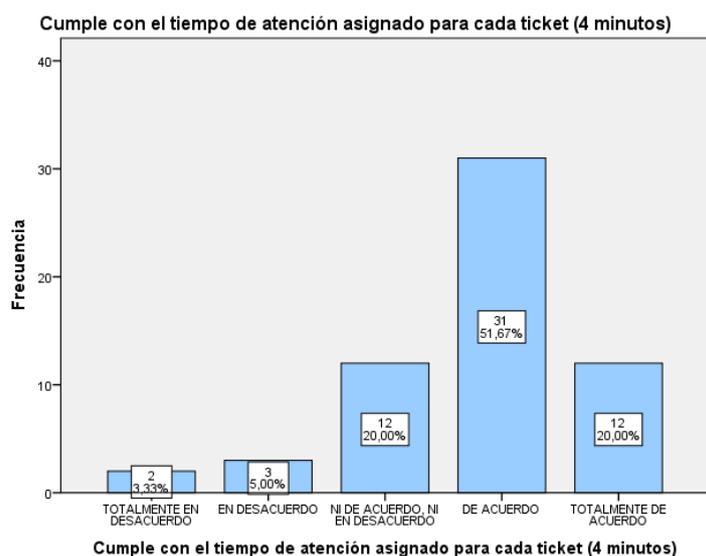
Cumple con el tiempo de atención asignado para cada ticket (4 minutos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
EN DESACUERDO	3	5,0	5,0	8,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	28,3
DE ACUERDO	31	51,7	51,7	80,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Base de datos de la investigación

Figura 12

Gráfico de Barras de la pregunta doce



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 13 y figura 12, se puede observar que la pregunta doce, los encuestados respondieron, 3,3% totalmente en desacuerdo, 5,0% en desacuerdo, 20,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 51,7% de acuerdo, 20,0% totalmente.

**Tabla 17**

*Distribución de frecuencias de la pregunta trece*

**Terminado su horario laboral si tiene atenciones pendientes, considera que el cliente puede sentir su aceleración por culminar la atención lo más pronto posible**

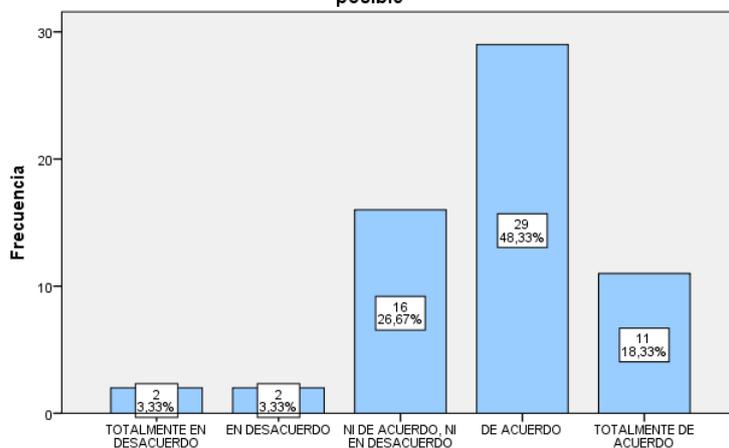
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	6,7
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	16	26,7	26,7	33,3
DE ACUERDO	29	48,3	48,3	81,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Grafico 13**

*Gráfico de Barras de la pregunta trece*

**Terminado su horario laboral si tiene atenciones pendientes, considera que el cliente puede sentir su aceleración por culminar la atención lo más pronto posible**



**Terminado su horario laboral si tiene atenciones pendientes, considera que el cliente puede sentir su aceleración por culminar la atención lo más pronto posible**

*Nota. Base de datos de la investigación*

De acuerdo a la tabla 14 y figura 13, se puede observar que la pregunta trece, los encuestados respondieron, 3,3% totalmente en desacuerdo, 3,3% en desacuerdo, 26,7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 48,3% de acuerdo, 18,3% totalmente de acuerdo.

**Tabla 18**

*Distribución de frecuencias de la pregunta catorce*

Considera que el clima laboral repercute en su atención hacia los clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	8,3
	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	15,0	15,0	23,3
	DE ACUERDO	19	31,7	31,7	55,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Grafico 14**

*Gráfico de Barras de la pregunta catorce*



*Nota. Base de datos de la investigación*

De acuerdo a la tabla 15 y figura 14, se puede observar que la pregunta catorce, los encuestados respondieron, 5,0% totalmente en desacuerdo, 3,3% en desacuerdo, 15,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 31,7% de acuerdo, 45,0% totalmente de acuerdo.

**Tabla 19**

*Distribución de frecuencias de la pregunta quince*

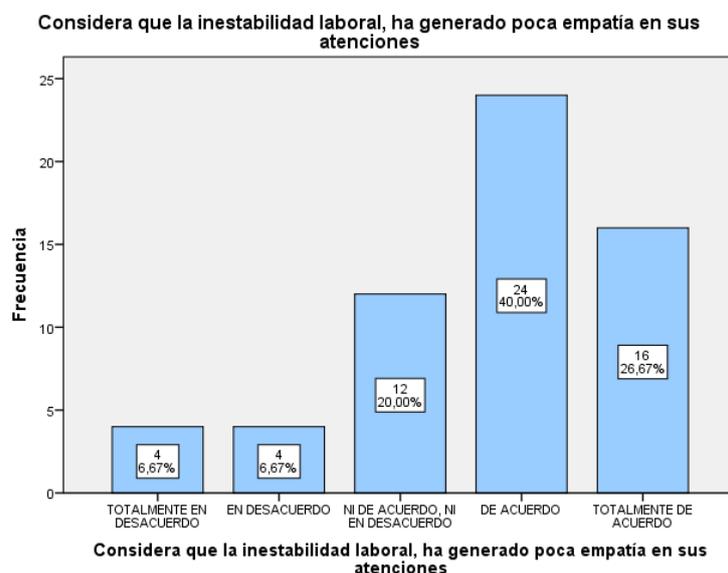
Considera que la inestabilidad laboral, ha generado poca empatía en sus atenciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	6,7	6,7	6,7
EN DESACUERDO	4	6,7	6,7	13,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	33,3
DE ACUERDO	24	40,0	40,0	73,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Base de datos de la investigación

### Grafico 15

Gráfico de Barras de la pregunta quince



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 16 y figura 15, se puede observar que la pregunta quince, los encuestados respondieron, 6,7% totalmente en desacuerdo, 6,7% en desacuerdo, 20,0% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 40,0% de acuerdo, 26,7% totalmente de acuerdo.

**Tabla 20**

*Distribución de frecuencias de la pregunta dieciséis*

Informa a los clientes de las ventajas y beneficios que brinda la empresa para generar nuevas ventas.

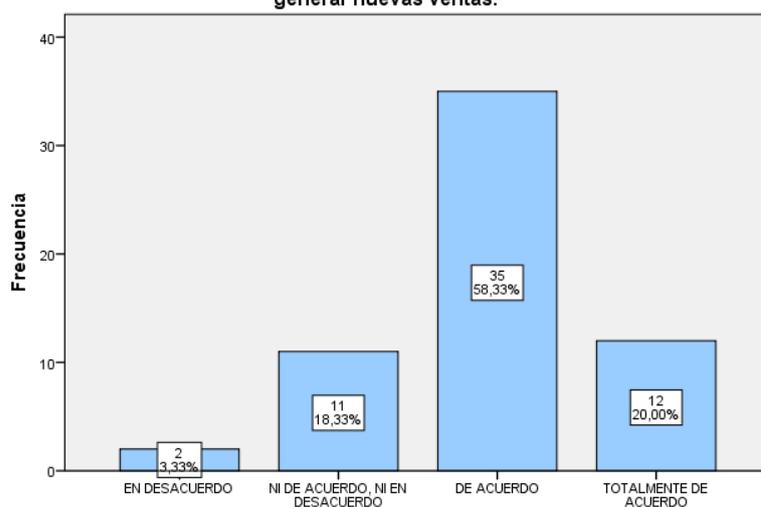
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	11	18,3	18,3	21,7
DE ACUERDO	35	58,3	58,3	80,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Grafico 16**

*Gráfico de Barras de la pregunta dieciséis*

Informa a los clientes de las ventajas y beneficios que brinda la empresa para generar nuevas ventas.



Informa a los clientes de las ventajas y beneficios que brinda la empresa para generar nuevas ventas.

*Nota. Base de datos de la investigación*

De acuerdo a la tabla 17 y figura 16, se puede observar que la pregunta dieciséis, los encuestados respondieron, 3,3% en desacuerdo, 18,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 58,3% de acuerdo, 20,0% totalmente de acuerdo.

**Tabla 21**

*Distribución de frecuencias de la pregunta diecisiete*

**Considera que su atención está enfocada en la excelencia al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	11	18,3	18,3	21,7
DE ACUERDO	23	38,3	38,3	60,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Gráfico 17**

*Gráfico de Barras de la pregunta diecisiete*



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 18 y figura 17, se puede observar que la pregunta diecisiete, los encuestados respondieron, 3,3% en desacuerdo, 18,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 38,3% de acuerdo, 40,0% totalmente de acuerdo.

**Tabla 22**

*Distribución de frecuencias de la pregunta dieciocho*

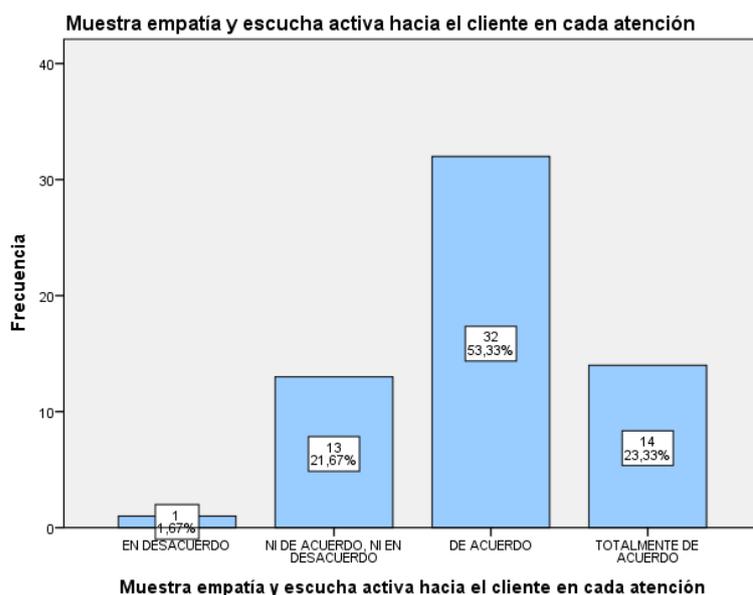
Muestra empatía y escucha activa hacia el cliente en cada atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	13	21,7	21,7	23,3
DE ACUERDO	32	53,3	53,3	76,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Base de datos de la investigación

### Grafico 18

Gráfico de Barras de la pregunta dieciocho



Nota. Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 19 y figura 18, se puede observar que la pregunta dieciocho, los encuestados respondieron, 3,3% en desacuerdo, 18,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 38,3% de acuerdo, 40,0% totalmente de acuerdo.

**Tabla 23**

*Distribución de frecuencias de la pregunta diecinueve*

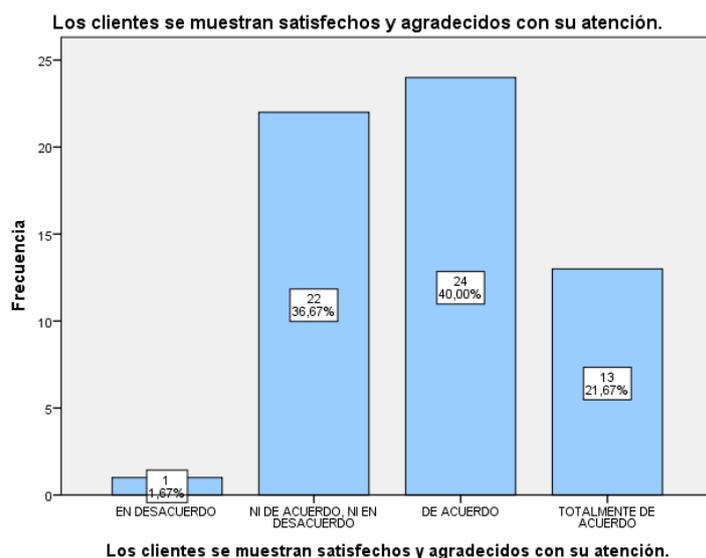
**Los clientes se muestran satisfechos y agradecidos con su atención.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	22	36,7	36,7	38,3
DE ACUERDO	24	40,0	40,0	78,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Base de datos de la investigación

**Gráfico 19**

*Gráfico de Barras de la pregunta diecinueve*



*Nota.* Base de datos de la investigación

De acuerdo a la tabla 20 y figura 19, se puede observar que la pregunta diecinueve, los encuestados respondieron, 1,7% en desacuerdo, 36,7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 40,0% de acuerdo, 21,7% totalmente de acuerdo.

**Tabla 24**

*Distribución de frecuencias de la pregunta veinte*

Suele ponerse en el lugar del cliente y busca la alternativa más eficiente y eficaz para generar satisfacción y confianza en el cliente

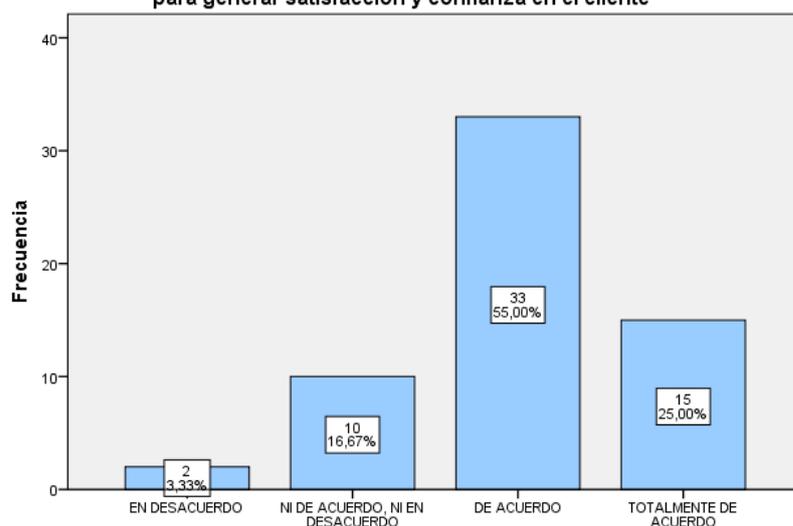
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	16,7	16,7	20,0
DE ACUERDO	33	55,0	55,0	75,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Grafico 20**

*Gráfico de Barras de la pregunta veinte*

Suele ponerse en el lugar del cliente y busca la alternativa más eficiente y eficaz para generar satisfacción y confianza en el cliente



Suele ponerse en el lugar del cliente y busca la alternativa más eficiente y eficaz para generar satisfacción y confianza en el cliente

*Nota. Base de datos de la investigación*

De acuerdo a la tabla 21 y figura 20, se puede observar que la pregunta veinte, los encuestados respondieron, 3,3% en desacuerdo, 16,7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 55,0% de acuerdo, 25,0% totalmente de acuerdo.

#### 4.1.1 Resultados de la Variable 1

**Tabla 25**

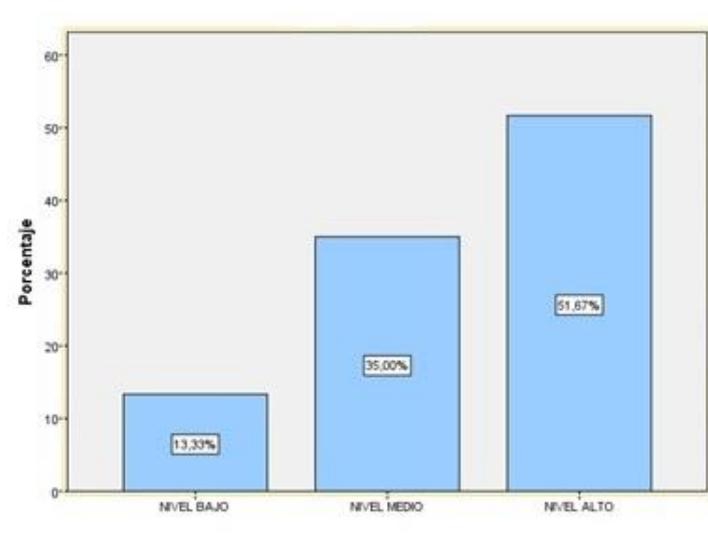
*Distribución de frecuencias de la variable Estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	8	13,3	13,3	13,3
NIVEL MEDIO	21	35,0	35,0	48,3
NIVEL ALTO	31	51,7	51,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Figura 21**

*Gráfico de Barras de la variable Estrés laboral*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 22 y Figura 21 se puede observar que, respecto a la variable Estrés laboral, el 13.33% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 35% en un nivel medio y el 51.70% en un nivel alto.

### Dimensión 1: Carga laboral

**Tabla 26**

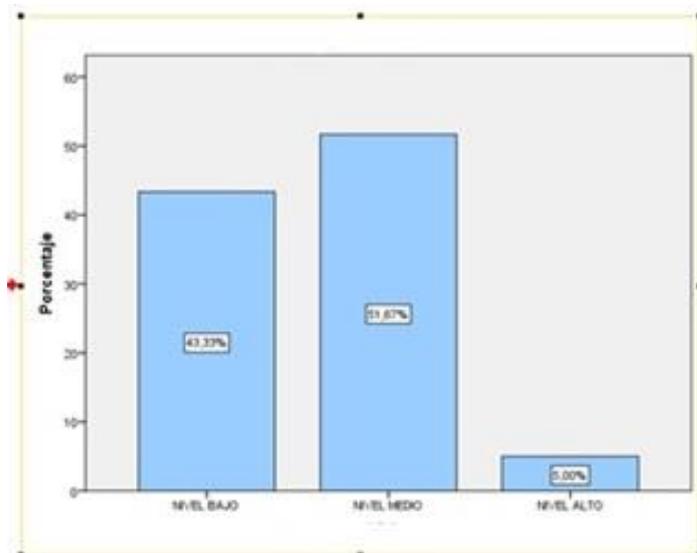
*Distribución de frecuencias según la dimensión Carga laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	26	43,3	43,3	43,3
NIVEL MEDIO	31	51,7	51,7	95,0
NIVEL ALTO	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota: Base de datos de la investigación*

**Figura 22**

*Gráfico de barras de la dimensión carga laboral*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 23 y Figura 22 se puede observar que, respecto a la dimensión carga laboral, el 43.33% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 51.67% en un nivel medio y el 5.00% en un nivel alto.

## **Dimensión 2: Puestos de trabajo no definidos**

**Tabla 27**

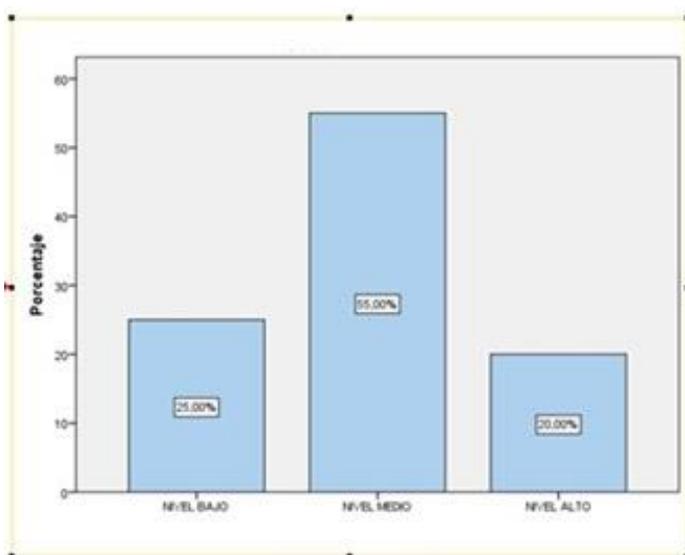
*Distribución de frecuencias según la dimensión Puestos de trabajo no definidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	15	25,0	25,0	25,0
NIVEL MEDIO	33	55,0	55,0	80,0
NIVEL ALTO	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota: Base de datos de la investigación*

**Figura 23**

*Gráfico de Barras de la dimensión Puestos de trabajo no definidos*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 24 y Figura 23 se puede observar que, respecto a la dimensión Puestos de trabajo no definidos, el 25.00% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 55.00% en un nivel medio y el 20.00% en un nivel alto.

### Dimensión 3: Clima laboral

**Tabla 28**

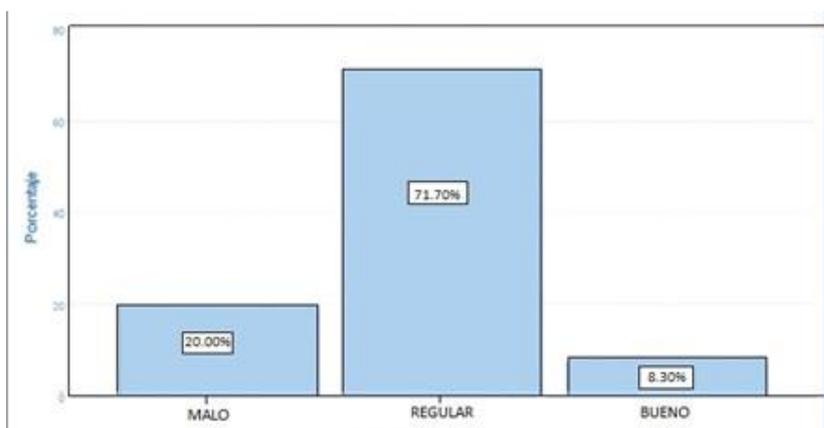
*Distribución de frecuencias según la dimensión Clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	12	20	20	20
REGULAR	43	71.7	71.7	91.7
BUENO	5	8.3	8.3	100
Total	60	100	100	

*Nota: Base de datos de la investigación*

**Figura 24**

*Gráfico de Barras de la dimensión Clima laboral*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 25 y Figura 24 se puede observar que, respecto a la dimensión Clima laboral, el 20.00% de los encuestados se encuentra en un nivel malo, el 71.70% en un nivel regular y el 8.3% en un nivel bueno.

#### 4.1.2 Resultados de la Variable 2

**Tabla 29**

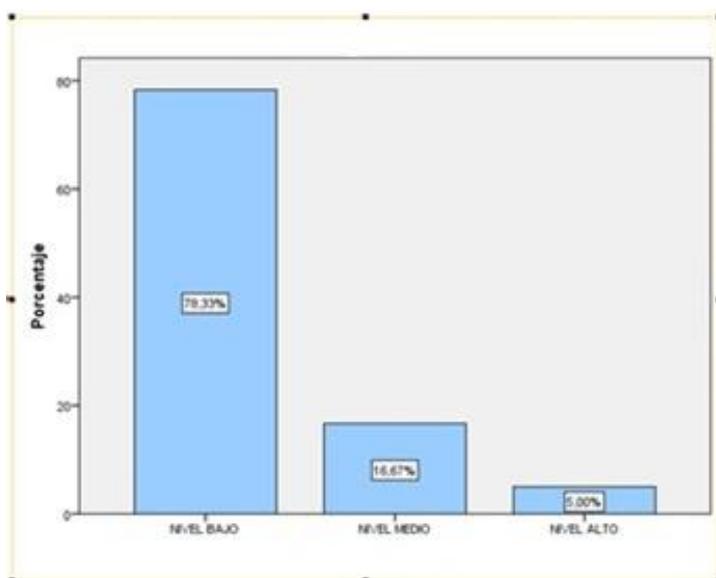
*Distribución de frecuencias de la variable Atención al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	47	78,3	78,3	78,3
NIVEL MEDIO	10	16,7	16,7	95,0
NIVEL ALTO	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota: Base de datos de la investigación*

**Figura 25**

*Gráfico de Barras de la variable Atención al cliente*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 26 y Figura 25 se puede observar que, respecto a la variable Atención al cliente, el 78.33% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 16.67% en un nivel medio y el 5.00% en un nivel alto.

#### **Dimensión 4: Satisfacción al cliente**

**Tabla 30**

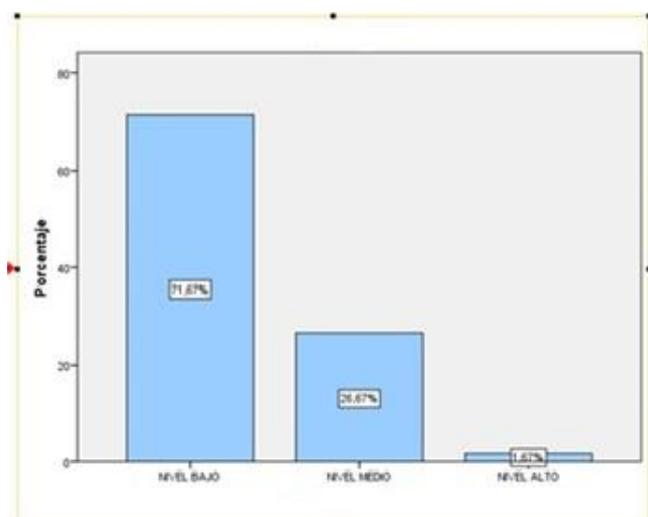
*Distribución de frecuencias según la dimensión Satisfacción al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	43	71,7	71,7	71,7
NIVEL MEDIO	16	26,7	26,7	98,3
NIVEL ALTO	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Figura 26**

*Gráfico de Barras de la dimensión Satisfacción al cliente*



*Nota: Base de datos de la investigación*

En la Tabla 27 y Figura 26 se puede observar que, respecto a la dimensión satisfacción al cliente, el 71.67% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 26.67% en un nivel medio y el 1.67% en un nivel alto.

**Dimensión 5: Tasa de retención de clientes**

**Tabla 31**

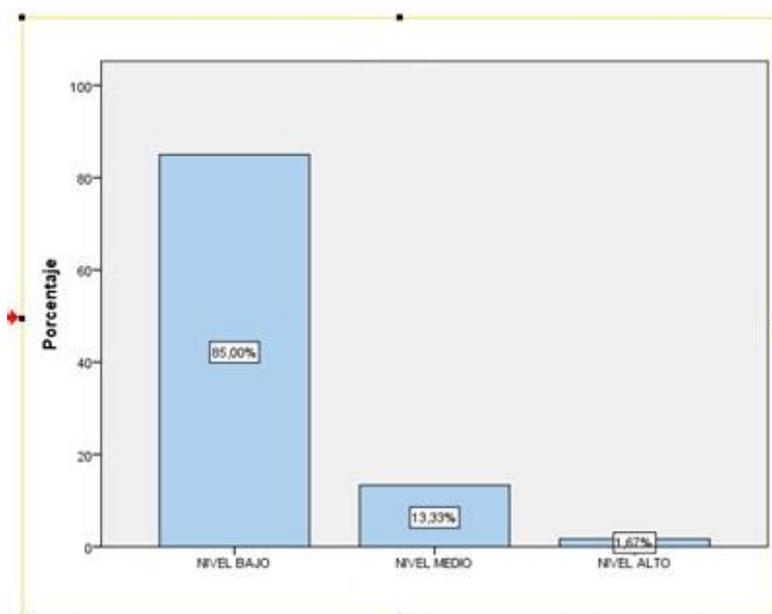
*Distribución de frecuencias de la dimensión tasa de retención de clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	51	85,0	85,0	85,0
NIVEL MEDIO	8	13,3	13,3	98,3
NIVEL ALTO	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Base de datos de la investigación*

**Figura 27**

*Gráfico de Barras de la dimensión Tasa de retención de clientes*



*Nota. Base de datos de la investigación*

En la Tabla 28 y Figura 27 se puede observar que, respecto a la dimensión Tasa de retención de clientes, el 85.00% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 13.33% en un nivel medio y el 1.67% en un nivel alto.

## Dimensión 6: Recomendación del cliente

Tabla 32

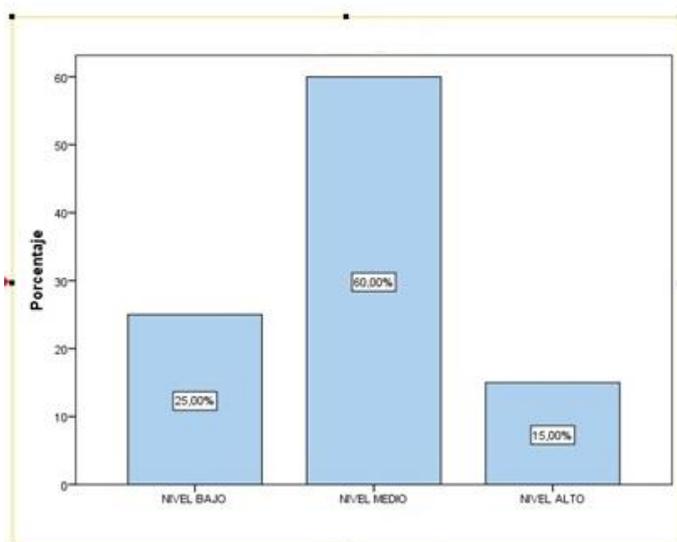
Distribución de frecuencias de la dimensión Recomendación del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NIVEL BAJO	15	25,0	25,0	25,0
NIVEL MEDIO	36	60,0	60,0	85,0
NIVEL ALTO	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota. Base de datos de la investigación

Figura 28

Gráfico de Barras de la dimensión Recomendación del cliente



Nota. Base de datos de la investigación

En la Tabla 29 y Figura 28 se puede observar que, respecto a la dimensión recomendación del cliente, el 25.00% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo, el 60.00% en un nivel medio y el 15.00% en un nivel alto.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Análisis inferencial

Para hacer el análisis estadístico se empleará el procedimiento estadístico Rho Spearman, se debe tomar en cuenta la siguiente tabla.

**Tabla 33**

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Mondragón, 2014)

#### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

**H1.** La relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es significativa y directa.

Para el análisis inferencial según, para saber la relación de ambas variables ordinales o de intervalo sin distribución normal, es usar para el procedimiento el “Rho de Spearman”.

**Tabla 34**

*Correlación entre ambas variables estrés laboral y la atención al cliente*

**Correlaciones**

			ESTRES_LABORAL	ATENCION_CONSULTAS
Rho de Spearman	ESTRES_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	-.373**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	60	60
	ATENCION_CONSULTAS	Coefficiente de correlación	-.373**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo como muestra la tabla el valor de Sig =0.003 según lo dado el valor de significancia dio como resultados un valor menor a 0.05, se aprueba la hipótesis planteada. Existe una relación significativa muy baja entre el estrés laboral y la atención al cliente en los colaboradores del banco continental del distrito de Miraflores, 2022.

Según el coeficiente de relación Rho Spearman (Ver tabla 30) = -0.373\*\*, indica la tabla que existe una relación negativa media. (Ver tabla 31).

---

## V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

Hemos podido determinar que existe una relación significativa baja entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco continental del distrito de Miraflores, 2022. Dado que el valor de significancia dio como resultado el 0.003 y el coeficiente de correlación Rho Spearman dio como resultado  $-0.373^{**}$  que significa una relación negativa media.

Como tal se identificó el nivel de carga laboral de los colaboradores banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es medio con un 51,7%. Después se identificó el nivel de los puestos de trabajo no definidos de los colaboradores banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es medio con un en un 55,0%.

De tal manera se identificó el nivel de clima laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es regular en un 71,7%.

Por otro lado, se determinó el índice de satisfacción al cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es bajo en un 71,7%.

También se determinó el índice de tasa de retención de clientes de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es bajo en un 85,0%. Por último, se determinó el índice de recomendación de los colaboradores 2022 es medio en un 60,0%.

---

## 5.2 Recomendaciones

Luego de haber realizado el trabajo de investigación y llegando a las conclusiones ya mencionadas, decidimos las siguientes recomendaciones para la mejora de los indicadores estudiados para los colaboradores del Banco Continental del distrito de Miraflores:

La carga laboral está en un punto medio, en cierto punto se debe que el banco no cuenta con personal de respaldo para cubrir posiciones (vacaciones, descanso médico, permisos, etc.) por lo que se recomienda la propuesta de la tercerización de personal, para reemplazar este tipo de eventualidades y no sobrecargar de trabajo a los colaboradores y puedan desempeñarse en óptimas condiciones, esta recomendación también ayudará al indicador de puestos de trabajo no definidos ya que se le da el cargo de subgerente o de banca personal al asesor más experimentado muchas veces sin una capacitación previa y colocando metas de productos que no maneja a la perfección. Existen empresas que brindan este tipo de servicios (Prosegur, Manpower, etc.) para poder bajar más estos indicadores ayudando a los colaboradores a no exigirse más, ya que cuando reemplazan alguna posición tienen que realizar la meta del puesto reemplazado y el puesto que tienen actualmente.

Para el punto de clima laboral se recomienda la propuesta reconocimientos y premios que vuelvan algunas promociones para colaboradores que se tenían antes de pandemia, se regalaban premios o reconocimientos a para los más destacados por cada puesto, actualmente solo se emite un bono mensual el cual es muy básico a comparación de lo ya mencionado. Anteriormente el mismo banco

---

entregaba un efectivo por cada agencia para que puedan tener su noche de integración, el cual consiste en una salida con todos los miembros de la agencia para que pueda compartir sus vivencias o experiencias entre ellos, lo cual ayudaba a que el personal se integre y se encuentre motivado.

Para los índices de atención al cliente, se recomienda la propuesta agilización en proceso de desembolsos de préstamos y tarjetas de crédito, procesos más rápidos para poder brindar algún producto o solución pronta a los clientes, ya que muchas veces se puntúa con baja calificación al asesor por procesos que demoran, por ejemplo una evaluación para algún productos financiero puede demorar hasta 5 días y si se tiene mucha carga laboral se puede aplazar más este tiempo de espera para el cliente que desea una respuesta más rápida, también unir las diversas plataformas que cuenta el banco, ya que desean que todas las operaciones tratan de ser digitales (desembolsos de préstamos por el app, obtención de tarjeta de créditos, plazos fijos con mejor tasa por el app, etc.) pero este tipo de contratos no le cuentan en la meta al asesor, se puede unir estos medios para agilizar las labores del día a día y que cliente pueda llevarse una mejor experiencia en su visita a la agencia.

Se recomienda aplicar las propuestas de innovación para poder reducir el nivel de estrés que están empezando a presentar los colaboradores del Banco Continental, adicional se sugiere el uso del seguro particular que la entidad brinda como beneficioso a sus colaboradores, el cual la gran mayoría desconoce que lo posee, por lo que con este seguro se puede realizar el examen que el colaborador desee totalmente gratuito.

---

Otra de las sugerencias que debemos presentar, es poder tener en la jornada laboral pausas activas para el correcto desarrollo de las funciones diarias, asimismo también dar en conocimiento el uso del área psicológica que posee el banco, dado que a partir de la pandemia la salud mental de los colaboradores se vio afectada, por esto será de gran aporte cuidar este ámbito ya que muchos de ellos se olvidan de su salud con tal de poder cumplir con la obtención de sus objetivos.

## VI. Referencias bibliográficas

- Agreda Pérez, R. Y., & Aguilar Valencia, C. S. (2021). *Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69692>
- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Universidad Técnica de Machala Fondo Editorial. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alcalde de Hoyos, J. (2010). Estrés Laboral. *CONSEJERÍA DE SALUD. JUNTA DE ANDALUCÍA*. 2010. [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2019). *Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil*. Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación. <https://doi.org/10.31876/re.v3i24.426>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. José Luis Arias Gonzales Fondo Editorial. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Proyecto de tesis \(Guía para la elaboración\)\\_Jose Luis Arias Gonzales\\_1.ª edición.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Proyecto%20de%20tesis%20(Gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n)_Jose%20Luis%20Arias%20Gonzales_1.%C3%A9%20edici%C3%B3n.pdf)
- Ariza Ramirez, F. J., & Ariza Ramirez, J. M. (2015). *Informacion y atención al cliente*. Fondo Editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Ayma, C., & Hanco, A. (2018). *Causas y efectos del estrés laboral en el área de*

- 
- atención al cliente en Sedapar S.A. de Arequipa primer semestre del 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6223>
- Capdevilla, N., & Segundo, M. J. (2005). Estrés. *Divulgación Sanitaria*, 24(8), 96–104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13078580>
- Carbajal, M., & Peñarrieta, M. (2021). *Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63430>
- Casas, J., Ramón Repullo, J., & Lorenzo, S. (2002). Estrés laboral en el medio sanitario y estrategias adaptativas de afrontamiento. *Revista de Calidad Asistencial*, 17(4), 237–246. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(02\)77511-8](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(02)77511-8)
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales cómo afectan el entorno organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Archivo digital Biblioteca Nacional UNCUIYO. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Colchado Salazar, D. G. A. (2021). *La Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En La Recomendación De La Empresa De Transporte Civa, Sede Chiclayo -2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio digital Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3388>

---

ColsubsidioPosible. (2020). *La sobrecarga de trabajo, enemiga de la productividad.*

<https://www.xposible.com/tendencias/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad/>

De La Cruz Pisfil, M. L. (2021). *Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/De La Cruz\\_PML-SD \(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/De%20La%20Cruz_PML-SD%20(2).pdf)

Diario Gestión. (2017). *¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?* Diario Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/?ref=gesr>

Diario Gestión. (2022). *El 66% de empresas en Perú no promueve actividades para la salud mental de sus trabajadores.* Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-66-de-empresas-en-peru-no-promueve-actividades-para-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-noticia/?ref=gesr>

EthicsGlobal. (2019). *¿Cuáles son las consecuencias de un mal clima laboral?* [https://blog.ethicsglobal.com/cuales-las-consecuencias-mal-clima-laboral/#:~:text=Por otro lado%2C un mal, en aquellos climas labores insanos](https://blog.ethicsglobal.com/cuales-las-consecuencias-mal-clima-laboral/#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20un%20mal%2C%20en%20aquellos%20climas%20de%20trabajo%20insanos)

Franco Quiroz, J. M., & Orejuela Valarezo, G. S. (2017). *Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la calle Charles Binford, en Santa Cruz - Galápagos* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio digital Universidad Central de Ecuador.

---

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10486/1/T-UCE-0017-H001-2017.pdf>

Gallego, C. F., Ramírez, N. X., Rendón, M. M., & Diaz, J. T. (2018). *El Estrés Laboral Y Su Afectación En La Empresa Y En Los Empleados De Un Contact Center De La Ciudad De Manizales*. Repositorio digital Institucional Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/17392>

Gálvez Sánchez, A. C. (2018). *¿Cómo mejorar la tasa de retención de clientes en una tienda por departamento?* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/7741>

Gonzáles, D. (2022). *Latinoamericanos consideran que el servicio al cliente tiene un rol secundario*. América Retail. <https://www.america-retail.com/estudios/latinoamericanos-consideran-que-el-servicio-al-cliente-tiene-un-rol-secundario/>

Guadarrama Tavira, E., & Rosales Estrada, E. M. (2015). Marketing Relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad Y Retención Del Cliente. Análisis Y Reflexión Teórica. *Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307–340. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>

Heredia Jiménez, W. R. (2016). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro actividades de la práctica odontológica del mercado de Chimbote, 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Angeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7862/MYPE\\_](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7862/MYPE_)

---

ATENCION\_AL\_CLIENTE\_HEREDIA\_JIMENEZ\_WALTER\_RONALD.pdf?sequence=1

Hernández, G. (2022). *Dos años en pandemia: Estrés y agotamiento, principales riesgos para la fuerza laboral*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/amp/capitalhumano/Dos-anos-en-pandemia-Estres-y-agotamiento-principales-riesgos-para-la-fuerza-laboral-20220301-0086.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucía, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill educación Fondo Editorial. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Hernandez.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Metodologia_de_la_investigacion_Hernandez.pdf)

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización. (2020). *Desde el 16 de marzo al 24 de julio, el Indecopi registró más de 20 mil reportes contra el servicio bancario y financiero*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/217725-desde-el-16-de-marzo-al-24-de-julio-el-indecopi-registro-mas-de-20-mil-reportes-contrael-servicio-bancario-y-financiero>

Linares, D. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14771>

Lozano, V. (2022). *La salud ocupacional en el Perú: retos tras la pandemia*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/148093-la-salud-ocupacional-en-el-peru-retos-tras-la-pandemia>

- 
- Mamani, M. (2018). *Factores del estrés laboral en la empresa América móvil Perú SAC (claro) del centro de atención al cliente de Puerto Maldonado, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital Universidad Andina del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2759>
- Martín-Payo, R., Fernández-Fidalgo, E., Hernández-Mejía, R., & Fernández-López, J. A. (2005). Evaluación del grado de estrés laboral en los profesionales sanitarios de los centros de salud del Área IV de Asturias. *Atención Primaria*, 36(8), 468–470. <https://doi.org/10.1157/13081066>
- Marulanda Ruiz, I. C. (2007). *Estres Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfaccion Con La Vida*. Universidad de los Andes Fondo Editorial. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Estres Laboral Enemigo Silencioso De La Salud Mental Y La Satisfaccion Con La Vida \(Marulanda Ruiz Isabel Cristina\) \(z-lib.org\) \(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Estres%20Laboral%20Enemigo%20Silencioso%20De%20La%20Salud%20Mental%20Y%20La%20Satisfaccion%20Con%20La%20Vida%20(Marulanda%20Ruiz%20Isabel%20Cristina)%20(z-lib.org)%20(1).pdf)
- Mateo Floria, M. (2013). *Control del estrés laboral*. Fundación Confemetal Fondo Editorial. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Control del estrés laboral \(Mateo Floria, Pedro\) \(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Control%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20(Mateo%20Floria,%20Pedro)%20(z-lib.org).pdf)
- Mena, M. (2021). *2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo*. Statista. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de La correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

- 
- Muller Larrea, J. (2018). *Estrategia para el manejo del estrés laboral para mejorar el clima laboral del personal médico y administrativo del Hospital de Clínicas de La Paz* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional de la Universidad de Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/20792>
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23–35. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Navinés, R., Martín-Santos, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146(8), 359–366. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Organización Mundial de la salud. (2019). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Pérez Feijoo, H. M., Pérez Hernández, J. M., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Fondo Editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicación y atención al cliente \( etc.\) \(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicación%20y%20atención%20al%20cliente%20(%20etc.)%20(z-lib.org).pdf)
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88.

<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

- Roig Ibañez, J. (2008). *El estudio de los puestos de trabajo*. Diaz de Santos Fondo Editorial. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El estudio de los puestos de trabajo la valoración de tareas y la valoración del personal (Roig Ibáñez, José (Author)) (z-lib.org).pdf
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- SendPulse. (2020). *Que es la retención de clientes-Significado*. <https://sendpulse.com/latam/support/glossary/customer-retention>
- Tadoro Pisonero, C. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Fondo Editorial RA-MA. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicación y atención al cliente (Feijoo H.) (z-lib.org) (2).pdf
- Villalba, S. (2016). *Análisis De Calidad Del Servicio Y Atención Al Cliente En Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant, Y Sugerencias De Mejora* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. Archivo digital Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS\\_FINAL\\_CON\\_FORMATO\\_DISEÑADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS_FINAL_CON_FORMATO_DISEÑADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villanueva López, R. (2019). *Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo*. Fondo Editorial ic. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Raúl Villanueva López) (z-lib.org).pdf

- 
- Wayne, M., & Noe, R. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_No](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_No)
- Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*, 29(1), 171–180. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

## **VII. Anexos**

“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”



7.1 Matriz de consistencia

“ESTRÉS LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS COLABORADORES DEL BANCO CONTINENTAL PERÚ DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2022”						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS				METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				DISEÑO
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.	La relación que existe entre el estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022 es significativa y directa.	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	No experimental transversal
						TIPO
						Descriptivo
						NIVEL
						Correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable A: Estrés Laboral	Carga Laboral	Horario de salida de colaboradores	
¿Cuál es el nivel de carga laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	Identificar cual es el nivel de carga laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022				Porcentaje de descansos médicos	
¿Cuál es el nivel de los puestos de trabajos no definidos para los	Identificar cual es el nivel de los puestos de trabajo no definidos para los			Puestos de trabajo no definidos	Nivel de identificación con la empresa	POBLACIÓN

**“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”**



colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.				Satisfacción de los colaboradores	60 trabajadores
¿Cuál es el nivel de clima laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	Identificar cual es el nivel de clima laboral de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022			Clima laboral	Estadística de renuncias	
					Rotación de personal	<b>MUESTRA</b>
¿Cuál es el índice de satisfacción al cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022	Determinar cuál es el índice de satisfacción al cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.			Satisfacción al cliente	Número de quejas	60 trabajadores
					Número de interacciones por ticket	<b>TÉCNICA</b>
					Tiempo medio de resolución	Encuesta
¿Cuál es el índice de la tasa de retención de clientes de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	Determinar cuál es el índice de la tasa de retención de clientes de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022			Tasa de retención de clientes	Tasa de compra reiterada	<b>INSTRUMENTO</b>
					Pérdida de suscriptores	Cuestionario
¿Cuál es índice de recomendación del cliente de los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022?	Determinar cuál es el índice de recomendación del cliente en los colaboradores del banco Continental del Distrito de Miraflores, 2022.			Recomendación del cliente	Irene	
					Experiencias wow	

**Variable B:  
Atención al cliente**

## 7.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Estrés laboral	El autor Navinés et al., 2016, define al Estrés laboral como: “Una respuesta psicobiológica nociva, que aparece cuando los requisitos de un trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”	Esta VARIABLE Estrés Laboral se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio.	<p>Carga Laboral</p> <p>Puestos de trabajo no definidos</p> <p>Clima Laboral</p>	<p>-Horario de salida de colaboradores</p> <p>-Porcentaje de descansos médicos</p> <p>-Nivel de identificación con la empresa</p> <p>-Satisfacción de los colaboradores</p> <p>-Estadística de renunciaciones</p> <p>-Rotación de personal</p>	<p>1,2,3</p> <p>4,5,6,7</p> <p>8,9,10</p>	cuestionario

“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”



Atención al cliente	El autor Najul (2011) define la atención al cliente como: Es una actividad desarrollada por organizaciones basada en satisfacer las necesidades de los clientes, de esta manera la empresa logra aumentar su producción y es más competitiva.	Esta VARIABLE Atención al Cliente se va a medir mediante un cuestionario de elaboración propia para este estudio.	Satisfacción al cliente  Tasa de retención de clientes  Recomendación del cliente	- Número de quejas -Número de interacciones por ticket -Tiempo medio de resolución  -Tasa de compra reiterada -Pérdida de suscriptores  -Irene -Experiencias Wow	11, 12, 13  14, 15,16  17, 18, 19, 20	
---------------------	---	---	---	--	---	--

### 7.3 Instrumentos de recolección de datos

#### ANEXO 1: Instrumento para medir estrés laboral

Puesto de trabajo: ..... sexo (F) (M) Edad: .... Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario presenta una lista de 10 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

A continuación, deberás responder a las 10 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 5:

Marque 1 si la condición NUNCA

Marque 2 si la condición CASI NUNCA

Marque 3 si la condición A VECES

Marque 4 si la condición CASI SIEMPRE

Marque 5 si la condición SIEMPRE

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se cumple con mi horario de salida.	x				
2	Mi jefe suele dejarme tareas cerca al término de mi turno laboral.				x	
3	A veces siento que mis pendientes laborales me sobrepasan.					x
4	Siento que mi trabajo está perjudicando mi salud.				x	
5	Tengo claro la meta, misión y objetivos de la empresa.	x				
6	Me siento parte de mi equipo de trabajo.	x				
7	Siento que mis funciones laborales están bien definidas.	x				
8	Siento que mi jefe inmediato tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	x				
9	Tengo la sensación de que en cualquier momento pueden despedirme.	x				

**“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”**



10	Siento que mi trabajo aporta al logro de los objetivos que busca la empresa.	x				
----	--	---	--	--	--	--

**ANEXO 2: Instrumento para medir la atención al cliente**

Puesto de trabajo: ..... sexo (F) (M) Edad: .... Fecha: .....

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario presenta una lista de 10 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

A continuación, deberás responder a las 10 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 5:

Marque 1 si la condición TOTALMENTE EN DESACUERDO

Marque 2 si la condición EN DESACUERDO

Marque 3 si la condición NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO

Marque 4 si la condición DE ACUERDO

Marque 5 si la condición TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
11	Ha recibido un reclamo en el periodo de un mes por la atención brindada hacia los clientes.	x				
12	Cumple con el tiempo de atención asignado para cada ticket (4 minutos).	x				
13	Terminado su horario laboral si tiene atenciones pendientes, considera que el cliente puede sentir su aceleración por culminar la atención lo más pronto posible.				x	
14	Considera que el clima laboral repercute en su atención hacia los clientes.				x	
15	Considera que la inestabilidad laboral, ha generado poca empatía en sus atenciones.				x	
16	Informa a los clientes de las ventajas y beneficios que brinda la empresa para generar nuevas ventas.	x				

**“Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022”**



---

17	Considera que su atención está enfocada en la excelencia al cliente.	x					
18	Muestra empatía y escucha activa hacia el cliente en cada atención.	x					
19	Los clientes se muestran satisfechos y agradecidos con su atención.	x					
20	Suele ponerse en el lugar del cliente y busca la alternativa más eficiente y eficaz para generar satisfacción y confianza en el cliente.	x					

## 7.4 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): ..... Juan Manuel Ricra Mayorca  
 1.2 Grado Académico ..... Maestro en educación  
 1.4 Institución donde labora: ..... Instituto San Ignacio de Loyola  
 1.5 Cargo que desempeña: ..... Docente de Taller de investigación  
 1.6 Denominación del Instrumento: ..... Cuestionario  
 1.7 Autores del instrumento: ..... FLORES ESTRADA, BRUNO  
 ..... REY LAZARO, DIEGO FERNANDO  
 ..... ALVAREZ GRUNDY, BRILLET MERCEDES  
 ..... DIAZ IZQUIERDO, LESDY FIORELLA  
 1.8 Título de la investigación: ..... Estrés laboral y atención al cliente en los colaboradores del banco Continental Perú del distrito de Miraflores, 2022

#### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X

5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	SUMATORIA PARCIAL				12	15
	SUMATORIA TOTAL	27				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión:

FAVORABLE  X

DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones:

Puede aplicarse el instrumento

---

---

---

Lima, 05 de junio de 2022.



JUAN MANUEL RICRA MAYORCA

DNI N° 41266866