

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**El Estrés Laboral y la Calidad de Atención en el Banco de la Nación,
Chimbote, 2023**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Davila Linares, Anthony Christian
Código ORCID 0009-0003-9119-7821

Asesor:

Luján Torres, Jorge Alejandro
Código ORCID 0000-0001-7194-2917

CHIMBOTE, PERÚ

2023

1. PALABRAS CLAVE:

Estrés laboral, calidad de atención

Línea de investigación

Línea del programa	Talento Humano
Área	Ciencias sociales
Sub-área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y management

KEYWORDS:

Work stress, quality of care

Line of research

Program line	Human talent
Area	Social Sciences
Sub-area	Economy and business
Discipline	Business and management



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA NACION, CHIMBOTE, 2023" del (a) estudiante: **DAVILA LINARES ANTHONY CHRISTIAN**, identificado(a) con Código N° **1109100451**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente:

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

INDICE GENERAL

1. Palabras claves.....	i
2. Titulo.....	vi
3. Resumen.....	vii
4. Abstract.....	viii
5. INTRODUCCIÓN.....	j
Error! Marcador no definido.	
6. METODOLOGÍA.....	21
7. RESULTADOS.....	23
7.1 DESCRIPCION DE RESULTADOS.....	23
7.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	28
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
38 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
..... 43	
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
11. ANEXOS Y APENDICES	
52 INDICE DE TABLAS	

Tabla 1 Análisis del Estrés laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023..... 23

Tabla 2 Análisis de la dimensión carga laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023 24

Tabla 3 Análisis de los puestos de trabajo no definidos en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023..... 25

Tabla 4 Análisis del clima laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.....	25
Tabla 5 Descripción de la calidad de atención en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023	26
Tabla 6 Descripción de la fiabilidad en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.....	26
Tabla 7 Descripción de los elementos tangibles en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.....	27
Tabla 8 Descripción de la capacidad de respuesta en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.....	27
Tabla 9 Determinación de cómo afecta el estrés laboral en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.....	28
Tabla 10 Correlación del estrés laboral y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023	29
Tabla 11 Establecimiento si la carga laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.....	31
Tabla 12 Correlación de la dimensión carga laboral y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023	32
Tabla 13 Explicación si la dimensión puestos de trabajos no definidos afectan la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.....	33
Tabla 14 Correlación de la dimensión puestos de trabajo no definidos y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.....	34
Tabla 15 Determinación si el clima laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.....	36
Tabla 16 Correlación de la dimensión clima laboral y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de dispersión estrés laboral y calidad de atención	31
Figura 2: Diagrama de dispersión entre carga laboral y calidad de atención.....	33
Figura 3: Diagrama de dispersión puestos de trabajo no definidos y calidad de atención	36
Figura 4: Diagrama de dispersión clima laboral y calidad de atención	38

2. TITULO

EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA NACION, CHIMBOTE, 2023

3. RESUMEN

El propósito de este estudio fue conocer cómo el estrés laboral afecta la calidad de la atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote en el año 2023. La metodología fue no experimental, con un enfoque cuantitativo básico de diseño descriptivo, correlacional y transversal. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 20 empleados del Banco de la Nación de Chimbote. Como instrumento y enfoque de recolección de datos se utilizó una encuesta. Los resultados demostraron que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la calidad de atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote en el año 2023; ya que el nivel de significancia fue menor a 0,05(0,040 y <0,05). Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

4. ABSTRAC

The purpose of this study was to determine how work stress affects the quality of care at Banco de la Nación in the city of Chimbote in the year 2023. The methodology was nonexperimental, with a basic quantitative approach of descriptive, correlational and crosssectional design. The study population and sample consisted of 20 employees of the Banco de la Nación of Chimbote. A survey was used as an instrument and approach to data collection. The results showed that job stress has a significant impact on the quality of care at Banco de la Nacion in the city of Chimbote in the year 2023; since the significance level was less than 0.05(0.040 and <0.05). Therefore, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted.

5. INTRODUCCIÓN

Para el presente estudio se ha considerado los siguientes antecedentes:

Según Huamani (2022). En su proyecto de tesis titulado “Estrés laboral y la resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima, 2022”, el investigador realizó una investigación simple la cual fué descriptiva de diseño transversal no experimental. El estudio incluyó a 60 empleados como muestra y tuvo que determinar la relación que hay entre estas 2 variables como objetivo general en esta situación específica. Los datos demostraron que existe una relación inversa y significativa en el estrés laboral y todos los rasgos que componen la resiliencia, como la perseverancia, la confianza en uno mismo, la ecuanimidad y la aceptación de uno mismo ($p < 0.05$). Se descubrió una relación inversa sustancial entre la resiliencia y los diversos elementos del estrés laboral relacionados con los jefes, los recursos accesibles y la organización del equipo de trabajo ($p < 0.05$). Finalmente, se apreció un vínculo inverso y significativo con las 2 variables analizadas en la meta principal en este estudio (Rho de Spearman = -0.576, $p < 0.05$). En resumen, el autor señala que a medida que la resiliencia aumenta, baja el nivel de estrés. De acuerdo con Sánchez (2022). En su investigación “Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima” El autor realizó un estudio detallado utilizando un diseño descriptivocorrelacional. Para ello, trabajó con 244 colaboradores de ambos sexos que ocupaban cargos operativos y sus edades estaban entre los 18 y los 60 años, como muestra. Estos colaboradores tenían contratos vigentes con la empresa en estudio. Según los datos obtenidos, el mayor porcentaje de los participantes en estudio experimentaron niveles medios en los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral. En la representativa muestra, la asociación observada entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial, así como entre las distintas dimensiones de ambas variables, fue sumamente sustancial y favorable. Por lo tanto, el investigador revela que el nivel promedio de estrés laboral y sus diferentes dimensiones son predominantes, con porcentajes que varían entre el 47.1% y el 57.8%. Como dicen Jalk y Sanchez (2021). En su investigación “*Estrés laboral y motivación*

laboral en los docentes de la Institución Educativa N° 0032, Morales, 2021". La investigación pretendía determinar la relación entre ambas variables. Los investigadores utilizaron una metodología descriptiva correlacional y transversal no experimental. Se les entregó cuestionarios a una muestra de 50 profesores y profesoras. También emplearon el coeficiente de Pearson y descubrieron una relación algo negativa las variables. Por tal motivo los investigadores concluyeron que existe una conexión moderada entre ambas variables. La conclusión fue respaldada por el coeficiente de Pearson, la cual demostró una correlación moderadamente negativa.

Teniendo en cuenta a Sánchez (2020). En su investigación realizado en la Municipalidad Distrital de Chavín en 2019, se investigó "La relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo" El investigador utilizó una metodología descriptiva correlacional y transversal no experimental. Se incluyó a todos los colaboradores de la municipalidad para la muestra, tanto los conratados, nombrados y con contrato administrativo de servicios (CAS), y en total participaron 138 trabajadores. Como resultado, el autor menciona que existe una relación directa y significativa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo, según el autor.

Como expresa Salazar (2019). En su reciente estudio realizado sobre "Estrés laboral y el desempeño de los teleoperadores en el área de cobranza de la Caja Sullana, Agencia Administrativa Sullana", El investigador empleó una metodología descriptiva y correlacional no experimental. Sin realizar ajustes intencionados, se examinaron las variables tal y como eran en un momento y tiempo determinados. La muestra estuvo conformada por 22 teleoperadores, de los cuales se eligieron 20 como muestra representativa y significativa. El autor menciona que los teleoperadores de la Caja Sullana, tienden a padecer un alto nivel de estrés positivo, lo cual beneficia a la empresa. Además, descubrió que el estrés negativo sí afecta rotundamente en el vinculo que pueda tener un empleado con su familia, hijos y padres. Como señala Neira (2021). En su investigación relacionada al "estrés laboral y clima laboral, en la empresa Electronoroeste SA.,2021". El objetivo del estudio consistió en analizar la influencia que tiene el estrés laboral en el

clima laboral. En este estudio no experimental se utilizó un enfoque de investigación descriptivo, correlacional y transversal. Como técnica empleada realizó una encuesta y como herramienta utilizó el cuestionario correctamente redactado. 50 empleados de los establecimientos comerciales de la empresa investigada conformaban la población estudiada, y la muestra fue también de 50 empleados, correspondiendo al total de la población. En el estudio descubrió que el estadístico Chi-cuadrado presenta un valor mayor a 0,05 ($0,117 > 0,05$). Como resultado, el autor concluye que no existe una relación significativa respecto al estrés laboral sobre el clima laboral en los empleados de Electronoroeste SA, 2021. Teniendo en cuenta a Espinoza (2021). En su proyecto de tesis “*Estrés laboral en la Municipalidad del Distrito de Cajay 2018*”. El autor en su investigación para determinar los aspectos relacionados con el estrés laboral. En relación a la metodología, El investigador utilizó una metodología descriptiva correlacional y transversal no experimental. El grupo objetivo consistió de 29 trabajadores y directivos del gobierno local. Como técnica empleada realizó una encuesta y como herramienta utilizó el cuestionario correctamente redactado. El investigador concluye que las causantes responsables del estrés laboral que se presenta en la municipalidad del distrito de Cajay en 2018 incluyen una excesiva carga de trabajo, condiciones de salud e higiene laboral inadecuadas, un ambiente de trabajo negativo y diversos agentes estresores. Estos aspectos tienen un impacto negativo en la productividad de los trabajadores y en la eficiencia de la gestión en la municipalidad. Como lo hacen notar Cardenas y Huamani (2021). En su estudio “*Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa industrial del distrito de Lurigancho-Chosica*”. Los investigadores realizaron un estudio descriptivo-correlacional no experimental para investigar la existente relación que puede existir entre las 2 variables analizadas. El investigador seleccionó a 200 empleados de una empresa industrial como muestra. Los datos obtenidos demostraron una relación entre las variables. Los investigadores mencionan que; un 54% de los colaboradores mostraban síntomas de estrés, el 6% considerados de alto nivel, el 27,5% de nivel medio y solo el 12,5% de bajo nivel. Los autores indican que la gran mayoría de empleados experimentan

niveles relevantes de estrés. Como expresa Mauricio y Meza (2021). En su investigación “Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rahuapampa, Huari, 2021” Buscan determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores. Mediante una investigación transversal, se aplicó una técnica cuantitativa y no experimental. Los hallazgos revelaron que las dos dimensiones con mayor influencia en el estrés laboral son la primera y la tercera. Además, se constató que el 70% de los empleados presenta altos niveles de estrés en el ámbito de trabajo. Los autores concluyen que este estrés tiene un efecto significativo en el estado emocional, físico y cognitivo de los empleados, y también influye en su desempeño laboral. De acuerdo con Cordova (2017). En su proyecto “Calidad en la atención al cliente para la rentabilidad económica de la empresa Grupo Company S.A.C” Como principal objetivo en su investigación, fue especificar la influencia que tiene la calidad de atención en la rentabilidad económica de la empresa. Este estudio utilizó un diseño transversal y un enfoque descriptivo y no experimental. Como técnica utilizada se empleó una encuesta, y utilizó un cuestionario correctamente redactado como herramienta, el cual aplicó a un total de 10 empleados, incluido el Director General de la empresa. El investigador concluye que efectivamente la calidad de atención al cliente tiene influencia en la rentabilidad de la empresa Grupo Company S.A.C. ya que todos los colaboradores encuestados manifestaron tener conocimiento sobre lo importante que es prestar una excelente calidad de atención a los clientes. Como expresa Acuña (2021). En su proyecto de investigación relacionada entre “ *La calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura SAC agencia Barranca 2020*”. El objetivo del estudio fue estudiar el impacto de la calidad de atención en la satisfacción del cliente. Se utilizó una metodología descriptiva y correlacional con un diseño transversal no experimental y un enfoque cuantitativo. Se generó una muestra representativa de 132 a partir del grupo demográfico objetivo de 798 clientes utilizando un método probabilístico. Para recopilar datos, el autor utilizó una encuesta y entregó un cuestionario a los clientes para evaluar la calidad del servicio y su grado de satisfacción. El autor afirma que se ha descubierto una

conexión importante entre ambas variables que están en estudio. Dado que el valor de significancia es 0.00, lo que demuestra que es menos significativo al nivel establecido en 0.05.

Por otro lado, Aburto & Pozo (2017), busca determinar en su estudio la “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente” en la empresa de transportes Itsa Bus, ubicado en la av. Juan Pablo II en la ruta Trujillo-Lima, en el año 2017, Los autores detallan que existe influencia directa entre la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. Esta conclusión se basa en los resultados de un cuadro estadístico que confirma que entre ambas variables existe una estrecha relación. También, descubrió que un porcentaje alto de clientes señala que la fiabilidad que transmiten y generan los colaboradores es el aspecto que más se destaca en la calidad del servicio. Por otro lado, Vivas (2017), En su investigación “Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue, 2017” Determinó que el nivel de insatisfacción general asciende al 76.9%, principalmente debido a la falta de capacidad de respuesta, que representa el 94%. En el caso de las mujeres, se observó un nivel de satisfacción del 61.3% el tipo de usuario se identificó como el factor determinante de la calidad de atención percibida por los pacientes ambulatorios atendidos. Realizó un estudio Observacional y analítico el cual se enfocó en el tipo de paciente, utilizando una muestra compuesta por 134 pacientes externos. En cuanto al análisis estadístico, empleó el software IBM SPSS Statistics v25, realizó también la prueba de Chi-cuadrado para detectar los factores que influyen en la calidad de atención recibida, con un nivel de significancia del 5%.

Como señala Quispe (2022). En su proyecto de investigación “La calidad de atención brindada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura”. Realizó su estudio con un grupo de personas cuya cantidad total no se especifica, sin embargo, se utilizó una fórmula estadística para seleccionar una muestra de 106 usuarios. A estos individuos se les proporcionó un cuestionario que consistía en 10 preguntas, las cuales evaluaban tres dimensiones: Mediante una escala de Likert, se evaluaron el profesionalismo, la fiabilidad

y la capacidad de respuesta. Se analizaron los datos utilizando el software estadístico SPSS V25 en modo test. Según los resultados, la mayoría de los encuestados (94,3%) consideraron que la calidad de atención en la Municipalidad era regular. Además, un 93.4% percibió un nivel regular de confiabilidad, también; un 92.5% de nivel regular de capacidad de respuesta y 81,1% un nivel decente de profesionalismo. En resumen, el autor indicó que en los usuarios de la Municipalidad de Huaura existe un nivel regular en la calidad de atención, el profesionalismo, confiabilidad y capacidad de respuesta. Teniendo en cuenta a Mogollón (2022). En su trabajo de investigación se centró en comprender cómo “la Calidad de Servicio afecta la satisfacción del cliente en el área de atención telefónica de la empresa Claro, ubicada en Piura, durante el año 2021”. Se seleccionaron 383 personas que han hecho uso del servicio de atención telefónica de Claro para formar parte de la muestra a analizar. La investigación del autor fue de diseño correlacional con un enfoque teórico. Se empleó la encuesta y un cuestionario como medios para recopilar información. El rho de Spearman, mostró una relación positiva, el valor de 0,523, corroboró la hipótesis de la investigación. Esto corrobora que existe una relación entre las dos variables, aunque sea de naturaleza débil. En resumen, el autor concluye que existe una relación positiva existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Citando a Barandiarán (2019). En su trabajo de investigación “Calidad de atención al cliente y la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Moyobamba durante el año 2019”. Utilizó una metodología tipo básico, con un enfoque descriptivo-explicativo. La población de interés en Moyobamba estuvo constituida por 342 MYPEs, de las cuales se seleccionó una muestra representativa de 182 empresas. Se utilizó una encuesta con 21 preguntas para recoger la información pertinente, y procesó los datos utilizando el software SPSS. Según los datos obtenidos, el 59.34% de encuestados opinaba que la calidad de atención al cliente era regular, mientras que un 21.43% la calificó como buena y el 19.23% como mala. En cuanto a la ventaja competitiva, el 53.85% la consideró regular, el 30.22% la calificó como buena y el 15.93% como mala. Como conclusión, el autor afirma que existe una

correlación moderada entre la calidad de atención al cliente y la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de Moyobamba en el año 2019, con un valor de Spearman de (0.693**) y un nivel de significancia de ($p=0.009$), siendo de valor establecido menos significativo de ($\alpha=0.05$). Como plantea García (2019). En su investigación, como objetivo principal tuvo que establecer el vínculo existente entre el estrés laboral y la calidad de atención proporcionada por las enfermeras del Centro de Salud de Santa Julia durante el año 2018. Se realizó la investigación empleando un enfoque transversal y descriptivo de tipo cuantitativo. La población incluida en el estudio constó de 20 profesionales y pacientes, se seleccionaron estos participantes siguiendo criterios de inclusión y exclusión, garantizando un margen de error de 0.05. Para recolectar los datos, se llevaron a cabo entrevistas utilizando un cuestionario que había sido validado previamente. Según los resultados, la gran mayoría de enfermeros, en concreto el 70,0%, presentaba niveles altos de agotamiento, mientras que el nivel de realización personal se encontraba en un nivel alto para el 60.0% de ellos. En cuanto a la despersonalización, se situaba en un nivel medio para el 65.% de los enfermeros. En lo que se respecta al nivel de calidad de atención, se concluyó que el 65.0% de los enfermeros consideraba que la dimensión humana era de nivel regular. Además, el 55.0% de ellos también consideraba que las dimensiones administrativa y técnico-científicas eran regulares. Por ultimo, verificó que existía una relación regular entre el nivel de estrés y la calidad de atención, según lo determinado a través del coeficiente de correlación de Pearson ($r = -0.645$). El autor determina que se haya una asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención. Así mismo el presente estudio ha considerado la siguiente fundamentación científica: Estrés laboral: Según Müller (2011), afirma que aproximadamente el 70 por ciento de la población adulta tiene muchas dificultades para gestionar su estrés en el trabajo, lo que puede considerarse una de las fuentes de estrés más importantes en el día a día de las personas. De manera similar, el estrés laboral conlleva diversas situaciones en las que se encuentran los siguientes factores: - Ser despedido o quedarse sin empleo, lo cual puede generar dificultades económicas a nivel personal, familiar o social.- Adaptarse o ser

reubicado en otra área de labores, ya que en muchas ocasiones uno se acostumbra a su área laboral y teme a enfrentar algo diferente. - Cambio de los horarios de trabajo o asignación de turnos nocturnos, lo cual es un aspecto relevante debido a la rutina y a la planificación del tiempo que se ha establecido. - Problemas con superiores y compañeros de trabajo debido a la dinámica laboral, lo cual puede hacer que resulte incómodo trabajar en un ambiente con desacuerdos constantes. - Discriminación en el ámbito laboral, al no sentirse parte de la organización y resultar problemático trabajar en un entorno con esa dificultad. - El acoso sexual, que representa principalmente un desafío para las mujeres que experimentan incomodidad en su entorno laboral, también puede afectar a los hombres. - Condiciones hostiles en el trabajo, ya que para ser productivo es necesario contar con un ambiente laboral agradable. En la actualidad, muchas personas que trabajan en diferentes instituciones experimentan estas condiciones, lo que en algunos casos hace que sea imposible controlar esta situación.

Efectos del estrés laboral en el trabajador: Al igual que ocurre con el estudio de los factores generadores de estrés en el trabajo, existen diferentes enfoques teóricos que analizan los efectos de estos factores tanto en los empleados como en la organización o entorno laboral en el que se desempeñan. Sin embargo, se pueden identificar elementos comunes, como la mención de síntomas de naturaleza física, mental o conductual en los empleados, así como cómo esto impacta en su desempeño y en la eficiencia de la organización.

En este sentido Robbins (2005), manifiesta el estrés de muchas maneras. Por ejemplo, una persona que esta sometida con mucho estrés puede desarrollar presión arterial alta, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito y tendencia a sufrir accidentes, entre otros”. Se pueden resumir en tres categorías: a. Síntomas fisiológicos. – La principal preocupación previa se centra en el impacto del estrés en la salud de las personas, principalmente debido a que los expertos en ciencias médicas han investigado este tema. Sus investigaciones han revelado que el estrés puede afectar el metabolismo, acelerar el ritmo cardiorrespiratorio, aumentar la presión arterial, causar dolores de cabeza e incluso inducir ataques al corazón. No está claro cómo se relaciona

exactamente el estrés con síntomas fisiológicos específicos. La dificultad para establecer conexiones coherentes se debe a lo complicado de los síntomas y a la dificultad de evaluarlos de manera imparcial. No obstante, es fundamental enfatizar que los síntomas fisiológicos tienen poca relevancia para las personas en el ámbito del comportamiento organizacional.

b. Síntomas psicológicos. -La falta de satisfacción es uno de los síntomas principales del estrés, por lo tanto, cuando hay estrés laboral se experimenta poco interés en el trabajo. Este es el signo más evidente de estrés, ya que el empleado deja de sentirse satisfecho con sus tareas y, como resultado, disminuye su rendimiento en la empresa. El trabajador experimenta tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y retrasos como resultado de esto. En resumen, la insatisfacción es un síntoma significativo del estrés y cuando se presenta en el ámbito laboral, afecta negativamente el desempeño del empleado, generando tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras.

c. Síntomas conductuales. – Si una persona está experimentando estrés, se manifestará a través de su comportamiento. Estos cambios en la conducta pueden incluir una disminución en la productividad, ya que anteriormente su desempeño era mejor pero ahora se ve afectado porque no se siente capaz de llevarlo a cabo. Además, su alimentación se vuelve inadecuada y puede incluso comenzar a desarrollar adicciones que antes no estaban presentes. Es importante destacar que estas conductas tienen consecuencias negativas para la empresa.

Dimensiones de estrés laboral:

Carga laboral. Según Agreda & Aguilar (2021) Cuando el empleado llega al límite de su capacidad para llevar a realizar sus tareas laborales, la carga de trabajo se convierte en excesiva, generando dificultades para que pueda realizar sus actividades. La razón de esto es la insuficiencia de recursos indispensables para cumplir con sus tareas, por lo que precisa del apoyo de sus colegas de trabajo. Sin embargo, si no se obtiene dicho apoyo, se crea una sobrecarga que afecta la salud del trabajador y tiene un impacto negativo en su

desempeño laboral. Como resultado, los trabajadores buscarán empleos donde su salud física y mental no se vean afectadas.

Puestos de trabajo no definidos: Para Roig (2008) el autor define como un conjunto de labores y obligaciones asignadas a un individuo cuya labor no se lleva a cabo completamente en un lugar físico específico u establecido dentro de una organización, con el fin de realizar varias actividades.

Clima laboral: Así mismo, Muller (2011) El autor lo define como el ambiente en donde realiza sus labores. En consecuencia, la calidad del clima laboral tiene un impacto directo en la productividad del empleado y, en última instancia, en la productividad general de la organización. Por lo tanto, si el clima laboral es negativo, esto perjudicará el ambiente de trabajo. Esto conduce a la insatisfacción en el trabajo y, por tanto, a un bajo rendimiento del empleado.

Modelos del estrés laboral: Por otro lado Mateo (2013) Estos modelos son aplicables en situaciones laborales donde el estrés es crónico, y detallan las causas específicas del estrés en el centro de trabajo, su evolución y los resultados que estas traen: (pag.27). Modelo demanda-control: El enfoque principal se dirige hacia el grado de poder que el empleado posee en su entorno laboral. Este concepto se desglosa en dos aspectos principales: la primera es la demanda psicológica, que abarca las presiones a las que el trabajador se enfrenta en su empleo; el segundo es el control, que se refiere a la habilidad del empleado para gestionar sus responsabilidades en el trabajo. En este modelo, lo importante no es tanto la alta exigencia del trabajo, sino la capacidad de control que el trabajador tiene para enfrentarla. Las demandas y el control varían, y en conjunto determinan cuatro grupos de trabajo. Trabajos pasivos: son aquellos en los que el ambiente laboral es hostil, lo que provoca una disminución en las habilidades del trabajador en la organización. En contraste, los Trabajos Activos: Es aquello en que los empleados se enfrentan a las exigencias del trabajo y las superan, lo que puede ser considerado como un estrés positivo. Trabajos con baja tensión: se caracterizan por tener pocas demandas y una gran capacidad de control. Por otro lado, los Trabajos con alta tensión: son aquellos en los que el

trabajador enfrenta altas exigencias y tiene poco o ningún control sobre la situación, lo que puede generar un alto grado de estrés que, en casos extremos, puede llegar a causar enfermedades e incluso perder la vida. • El Modelo demanda-control-apoyo social: se centra en el papel del apoyo social en el manejo del estrés en situaciones laborales, en particular, se centra en el apoyo que los trabajadores reciben de sus superiores en el entorno laboral. • ajuste entre el individuo y el ambiente de trabajo”: Hace referencia a cómo el entorno de trabajo puede cumplir con las necesidades del empleado. En pocas palabras, este enfoque evalúa la capacidad del empleado para enfrentar los retos que surgen en su entorno laboral. Finalmente, •el Modelo esfuerzo-recompensa: señala que cuando un trabajador realiza un buen trabajo pero no recibe una compensación adecuada, aumenta el riesgo de estrés, lo que puede llevar a enfermedades. Calidad de atención. Según Gómez (2013). La calidad se relaciona con las cualidades y atributos de un artículo o servicio el cual les permitan satisfacer y superar las demandas, intereses y preferencias de sus usuarios. Estas propiedades pueden incluir aspectos como los materiales utilizados, el diseño, la forma de presentación, el aspecto estético, la capacidad de conservación y durabilidad, así como la atención al cliente y el servicio postventa, etc. (p.25). En términos generales, puede afirmarse que un artículo o servicio se considera de calidad superior cuando emplea componentes de excelente calidad, cuenta con un diseño atractivo, se presenta de manera adecuada, es resistente y perdurable, y ofrece un servicio al cliente satisfactorio. Por consiguiente, logra cumplir con las demandas, preferencias y deseos del consumidor, llegando incluso a superar sus expectativas.

Niveles de calidad de atención: Evans y Lindsay (2008) mencionan que si una organización que busca implementar la calidad total, debería enfocarse en tres aspectos fundamentales: la organización, el proceso y el empleado. En lo que se refiere a la organización, tratan de cumplir con las aspiraciones que tenga el cliente final”. Es esencial que la empresa busque constantemente el feedback de sus clientes. Se plantean cuestionamientos al evaluar la calidad en el contexto de una institución, como por ejemplo: ¿Cuáles productos y servicios satisfacen las demandas de los clientes? ¿Cuáles no logran

hacerlo? ¿Qué productos o servicios son requeridos pero no son proporcionados? ¿Se ofrecen productos o servicios innecesarios a los clientes?

Es necesario utilizar los estándares de desempeño establecidos por los clientes como base para fijar metas, resolver problemas, evaluar el rendimiento, recompensar con incentivos, otorgar reconocimientos no monetarios y asignar recursos. Las unidades organizativas dentro de los procesos se dividen en diferentes áreas de trabajo, como el área de finanzas, área de diseño, de desarrollo de productos, de operaciones, de marketing, de compras y de facturación. Puesto que la mayoría de los procedimientos están interrelacionados entre sí, resulta riesgoso que los directivos de las distintas áreas de una organización intenten mejorar las tareas que están bajo su supervisión, pues esto podría generar que las actividades en su totalidad no sean aprovechadas al máximo. Preguntar lo siguientes: ¿Cuáles son los elementos más relevantes para el consumidor en términos de productos o servicios?, ¿Qué actividades generan dichos productos o servicios?, ¿Cuáles son los componentes fundamentales para llevar a cabo dichas actividades?, ¿Qué actividades tienen un mayor impacto en los estándares de rendimiento de la organización, los cuales están orientados por el consumidor? ¿Quiénes son los miembros internos de la organización y cuáles son sus necesidades? En el ámbito operativo, es crucial establecer regulaciones de producción basadas en la calidad y los requerimientos de atención al cliente que se derivan de la organización y el proceso. Estas normas abarcan aspectos como la puntualidad y coste, la precisión, la integridad, la innovación. Para cada artículo creado por una persona, es importante considerar las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las necesidades del cliente, tanto internas como externas? ¿Cómo evaluar estos requerimientos?, ¿Cuál sería la guía específica para cada indicador?. Cuando se examina una empresa desde un punto de vista, se despejan las labores y obligaciones de los trabajadores en su intento por alcanzar la perfección. Los altos directivos deben centrarse en la dirección estratégica de la organización; los gerentes intermedios y supervisores deben enfocarse en los procedimientos; mientras que los empleados deben comprender la importancia de la calidad de atención en el nivel operativo. Entonces la base de la calidad

total radica en lograr la participación de todos. Puesto que el modo en que una entidad opera se asemeja a un sistema en el que todas las partes están interrelacionadas, cada área de la empresa debe colaborar de manera conjunta, coordinada y organizada a fin de alcanzar un objetivo común, que es la obtención de la excelencia. El cliente y el valor que representa para la empresa. Para Kotler, una empresa que prioriza al cliente y comprende que está en una posición favorable para diseñar estrategias, entiende que no debe ignorar a sus competidores, sino acercarse a ellos mediante estrategias superiores adaptadas a los diferentes requerimientos de los clientes. De esta manera, las empresas que priorizan a sus clientes, tienen más posibilidades de crecer y progresar, por lo que deben implementar estrategias diferentes a las de su competencia, con el objetivo de beneficiar tanto a la empresa como al usuario.(Guadarrama&Rosales, 2015)(p.307).

Atención al cliente: Para Ariza yAriza (2015) definen la atención al cliente como las estrategias y actividades que una empresa lleva a cabo para gestionar las relaciones con sus clientes, tanto antes como después de que estos adquieran un producto, con la meta última de alcanzar el máximo nivel de satisfacción y rendimiento. Debido a esto, resulta imprescindible que la compañía cuente con un área de servicio al cliente altamente relevante, ya que su propósito es examinar al cliente y establecer una conexión que satisfaga sus expectativas.(p.16). Por otro lado, Pérez et al.(2013) La importancia en la zona de atención al cliente, radica en generar confianza en los clientes, asegurando que cualquier problema en la empresa será atendido y solucionado de manera adecuada. Además, este departamento recopila datos sobre las opiniones e impresiones de los clientes acerca de la compañía a través de quejas o sugerencias, lo cual permite identificar áreas de mejora y fortalecer aspectos que lo necesiten(p.164). Importancia de la atención al cliente: En distintas organizaciones empresariales, existe una considerable cantidad de clientes que se pierden debido a la sensación de ser menospreciados por parte de uno de los empleados y a la mala calidad del servicio que reciben, junto con una actitud indiferente. Si esta situación se produce en una ocasión, el cliente no volverá más, por lo que es crucial que las empresas planifiquen sus actividades relacionadas con la interacción

con el cliente de manera afectuosa, resolutive, eficiente, rápida y personalizada. Si se proporciona un trato más destacado y profesional, los clientes estarán dispuestos a adquirir nuevamente un producto o servicio requerido, lo que genera una fidelidad con los clientes potenciales. Por ello, es fundamental que todos los empleados estén correctamente informados y formados para ofrecer un excelente servicio al cliente. Franco & Orejuela (2017). Dimensiones de calidad de atención: Alvarez, T (1994). Fundamentalmente enumera diez características que deben ser consideradas: 1. Elementos tangibles: Menciona a cómo lucen las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación en términos del lugar de trabajo. Si el lugar cuenta con comodidad y una buena ventilación, suficiente iluminación y una decoración atractiva, y si el personal se encuentra limpio y viste correctamente, además de utilizar los utensilios adecuados; si las instrucciones y la información se presentan de manera clara, el embalaje es apropiado y las tácticas de cobro lleguen a funcionar de una manera correcta. (pp. 9-10). 2. Fiabilidad: Consiste en llevar a cabo los compromisos de manera fiable, como por ejemplo, cuando los empleados cumplen con su palabra de llamarnos en quince minutos, siguen las instrucciones de tiempo de reparación establecidas, aseguran que el autocar llegue puntualmente a la hora acordada y no se excusan atribuyendo el incumplimiento a terceros o circunstancias externas. (p. 10). 3. Capacidad de respuesta; Describe la destreza el cual le permita ofrecer una atención instantánea a los clientes o usuarios que requieran de un servicio eficiente. Esto implica tener suficiente personal para evitar demoras o filas largas, así como responder de forma rápida. Además, implica valorar el tiempo como un aspecto importante y ser consciente de que la calidad se deteriora a medida que se retrasan las respuestas. Además incluye realizar las tareas de manera adecuada desde el inicio, evitando que el cliente deba repetir los datos o perseguir su caso (p. 10). 4.

Profesionalidad: Saben lo que hacen y lo hacen bien; Se trata de tener las capacidades y entendimientos necesarios para desempeñar el trabajo de manera adecuada, lo cual implica poder responder preguntas que el cliente pueda tener y así ofrecer orientación cuando sea requerida. Además, es importante evitar llevar a cabo labores de baja calidad y tener en

consideración las necesidades, preferencias y personalidad del cliente. Asimismo, es fundamental respetar las pertenencias del cliente, teniendo precaución de no ensuciarlas o dañarlas, y pedir permiso antes de utilizar cualquier utensilio o instrumento del cliente. Igualmente, es esencial cuidar y devolver en óptimas condiciones cualquier objeto entregado para ser reparado. Por último, es fundamental garantizar que el servicio prestado cumpla exactamente con los criterios determinados y requeridos(p. 10).

5. Cortesía; Indica como el personal de trabajo muestra respeto, atención, consideración y amabilidad es determinante. Esta se refleja cuando saludan con una sonrisa, responden amablemente incluso en situaciones de queja, evitan discutir con el cliente y se disculpan por cualquier inconveniente causado antes de ofrecer explicaciones. Además, evitan utilizar un tono imperativo o despreciativo y se muestran comprensivos en lugar de inflexibles. (p. 11).

6. Credibilidad: No me engañan; La clave está en ser honesto, confiable y auténtico al ofrecer el servicio, evitando cualquier actividad fraudulentas como entregar menos de lo acordado o exagerar de manera falsa la duración o los costos de los elementos. Es importante verificar que las piezas que se pagan como originales sean realmente auténticas. No ofrecer conocimiento y calidad en áreas en las que no se domina con el fin de aprender sobre la marcha. Evitar cobrar por servicios que no existen. Evitar la omisión de información sobre la disponibilidad de ciertos elementos o afirmaciones engañosas para promover la venta de sus propios productos. Evitar estrategias como incrementar los precios al alargar la ruta de entrega, usar letra diminuta para dificultar la comprensión de los términos y condiciones, o coaccionar mediante la firma a renunciaciones de derechos como una forma de chantaje para finalizar la compra(p. 11).

7. Seguridad: La seguridad de un servicio se fundamenta en la ausencia de amenazas, inseguridades o imprevistos en cada fase del proceso, lo cual brinda al cliente la certeza de que se realizará conforme a lo esperado. Si el uso del servicio no supone ningún riesgo desconocido o no aceptado por el cliente y se le informa en todo momento sobre el progreso de su asunto. También, si el cliente puede estar al tanto de la forma en que el servicio funciona en todas sus facetas y cuenta con la información necesaria para decidir si contratarlo o no. Además, se debe

proteger la información del cliente y evitar que sea accesible o compartida por terceros sin su consentimiento(p.12). 8. Accesibilidad: Se refiere a la facilidad y conveniencia en localizar y comunicarse con el distribuidor. Esto implica la opción de tener acceso directo a los encargados de la empresa en situaciones adversas, poder comunicarse con el encargado del servicio, disponer de líneas gratuitas para obtener información o presentar quejas, y asegurar que los diferentes lugares y departamentos estén claramente identificados. Además, se espera que los horarios de atención, números de teléfono y personas de contacto sean comunicados de forma transparente. (p. 12). 9.

Comunicación; Determina el nivel de interacción con los clientes y entender sus preguntas, demandas, quejas y solicitudes es fundamental. El proveedor debe ser capaz de explicar de manera clara y sin utilizar lenguaje técnico las características, condiciones y opciones del servicio. Asimismo, el proveedor deberá informar al cliente de cualquier cambio en lo acordado o cualquier novedad importante. Además, se valora que el proveedor sea capaz de repetir los reclamos y demandas del cliente para asegurarse de haberlas entendido correctamente(p. 12). 10.Comprensión al cliente; Implica dedicar tiempo y esfuerzo para comprender completamente a los clientes, entendiendo sus necesidades y preferencias. Esto implica saludar a los clientes habituales por su nombre y tener conocimientos sobre aspectos personales como su familia, dirección, profesión o situación, para poder adaptar los servicios y horarios según sus necesidades. Además, implica estar dispuesto a hacer excepciones para satisfacer detalles únicos que van más allá de los servicios habituales. Si valoran el tiempo de duración de la relación con el cliente y el valor económico total de los servicios ofrecidos, especialmente si ha sido significativo. (p. 13). En cambio, el autor menciona la relevancia de capacitar a los empleados para elevar la excelencia de los servicios que una compañía brinda a sus clientes. Además, que las instalaciones del lugar deben ser buenas, tener buena información orientativa y respetar el tiempo permitido anunciado y darle confianza a la gente de que es momento de atención, para eso se debe dar una atención rápida y eficiente. en atención al cliente en un momento determinado, cuando el cliente debe informar al cliente sobre posibles eventos y responder todas las

preguntas necesarias. Este estudio ha considerado las siguientes justificaciones: Justificación práctica, este estudio pretende evaluar los distintos elementos del estrés en el ámbito laboral y la influencia que pueda tener en la calidad de la atención, con el objetivo de tomar decisiones adecuadas el cual beneficien a los usuarios y mejoren la rentabilidad. Justificación Social, Desde el punto de vista social, este estudio buscará proporcionar una atención adecuada y sugerir tácticas para enfrentar el estrés laboral que existe en el Banco de la Nación. Dado que esta entidad ofrece servicios a la comunidad, la calidad de atención puede influir positiva o negativamente en la percepción de los usuarios del servicio.

Respecto a la justificación del estudio se ha considerado: La Justificación científica, Esta investigación será una fuente de apoyo teórico para otros investigadores interesados en este tema respecto al estrés laboral y la calidad de la atención, puesto que se revisaron estudios previos, sus evidencias resultaron útiles para este análisis y llevaron a la creación de nuevas teorías que serían de gran utilidad para nuevos investigadores y estudiantes en el futuro. También funcionará en las mismas instalaciones. Porque la investigación se realizó en base a otros investigadores, cuando fue posible identificar las similitudes de sus falencias para sustentar mejor la metodología implementada en la empresa. Planteamiento del problema; En relación a las variables de este estudio, debido a la globalización, el desarrollo industrial y tecnológico y la comunicación virtual en la vida laboral, los trabajadores de empresas tanto del sector público como privado se enfrentan a desafíos y situaciones que a menudo superan sus habilidades. Esta situación tiene un impacto principalmente en la integridad de las personas dentro de su ambito social, laboral y familiar, y también resulta en una disminución en su desempeño. De igual manera, los signos de estrés laboral surgen cuando las demandas agresivas en el entorno de trabajo sobrepasan la capacidad del empleado para hacerles frente. Este fenómeno, conocido actualmente como la "desviación del siglo", se manifiesta en el agotamiento físico y mental, lo que resulta en una calidad de atención deficiente y una baja productividad, lo cual perjudica directamente a la organización. En nuestro país, se ha demostrado que en

Lima Metropolitana y Callao, casi la mitad de los adultos (46.9%) consideran que el trabajo es una fuente de estrés psicosocial. Es preocupante que este porcentaje sea tan alto, especialmente considerando que solo el 63.7% de los participantes de la muestra estaban empleados. Este problema también se refleja en los trabajadores de diferentes organizaciones de nuestra ciudad de Chimbote, donde se abordan los aspectos que contribuyen al estrés laboral a nivel social, debido a que el comportamiento de los empleados del Banco de la Nación no es el más correcto y apropiado, ya que en sus actividades diarias muestran déficits de conducta percibido a través de la observación. Se observó que algunos empleados reaccionaban de manera inapropiada en el lugar de trabajo, a menudo usando malas palabras y un lenguaje soez. Por otro lado, se puede argumentar que la sobrecarga de trabajo es la fuente del estrés en laboral. Es excesivo, en la medida que hay mucho trabajo, y también se puede observar que los problemas económicos de los empleados se deben principalmente a salarios insuficientes y a la falta de formación en ciertos casos.

Problema de estudio: ¿De qué manera afecta el estrés laboral, en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023?

Conceptuación y operacionalización de las variables. Conceptuación de las variables: Conceptuación del estrés laboral: De acuerdo con Codero (2015), “El estrés es la reacción emocional y física que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad, los recursos o las necesidades del trabajador(p.20). Por otra parte, Chiavenato (2015) explica que el estrés se origina en la vida contemporánea debido a múltiples demandas y circunstancias como necesidades, requerimientos, presiones, demoras, plazos, objetivos, metas y la escasez de recursos, entre otras situaciones(Visitación, 2017, p.34), distribuyendolas a nivel del entorno, individual e organizacional (p.34). Así mismo, Navinés et al. (2016) llega a definir al estrés como una respuesta negativa a nivel psicológico y biológico que sucede cuando las exigencias de un trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades del empleado”. Esta situación puede estar relacionada tanto con las labores laborales en sí (exceso de trabajo, falta de libertad) como con el

ambiente de trabajo o la organización (falta de comunicación, conflictos entre personas), así como con dificultades para balancear la vida personal y profesional.(p.359). Finalmente, Martín-Payo et al. (2005) explica al estrés laboral como “la aparición de síntomas emocionales y físicos cuando las exigencias laborales superan las expectativas y habilidades del empleado”. Existe una amplia evidencia que muestra una conexión entre estar expuesto a entornos laborales psicosocialmente dañinos y la aparición de diferentes enfermedades. (p. 124).

Conceptuación operacional: El estrés laboral ocurre Cuando un empleado no logra cumplir con las demandas del trabajo, surge el estrés laboral. Cada individuo tiene su propio estilo de trabajo, por lo que este escenario impacta negativamente en su bienestar físico y mental. Por esta razón, es crucial entender las causas que generan estrés en los empleados y cómo este afecta directamente a su entorno laboral, permitiendo a la empresa tomar las medidas adecuadas.

La variable fue medida a través de las dimensiones: carga laboral, puestos de trabajos no definidos y clima laboral.

Definición conceptual de las dimensiones. Carga laboral: Según a las autoras Agreda y Aguilar (2021) Cuando el empleado llega al límite de su capacidad para llevar a cabo sus tareas laborales, la carga de trabajo se convierte en excesiva, generando dificultades para que pueda realizar sus actividades. La razón de esto es la insuficiencia de recursos indispensables para cumplir con sus tareas, por lo que precisa del apoyo de sus colegas de trabajo. Sin embargo, si no se obtiene dicho apoyo, se crea una sobrecarga que afecta la salud del trabajador y tiene un impacto negativo en su desempeño laboral. Como resultado, los trabajadores buscarán empleos donde su salud física y mental no se vean afectadas. (p.16). Puestos de trabajo no definidos: De acuerdo con Roig(2008), el autor define como un conjunto de labores y obligaciones asignadas a un individuo cuya labor no se lleva a cabo completamente en un lugar físico específico u establecido dentro de una organización, con el fin de realizar varias actividades. (p.201). Clima laboral: Además, Muller (2011) El autor manifiesta que es el ambiente en donde realiza sus labores. En

consecuencia, la calidad del clima laboral tiene un impacto directo en la productividad del empleado y, en última instancia, en la productividad general de la organización. Por lo tanto, si el clima laboral es negativo, esto perjudicará el ambiente de trabajo. Esto conduce a la insatisfacción en el trabajo y, por tanto, a un bajo rendimiento del empleado.(p.11).

Conceptuación de la Atención al cliente: De acuerdo a Najul (2011) da a conocer la atención al cliente como: Las organizaciones realizan actividades con el objetivo de atender lo que el cliente necesite, con el fin de mejorar su eficiencia y competir en el mercado. El cliente ocupa un papel central y es el elemento más crucial en el mundo empresarial(p. 25). Para Ariza y Ariza (2015) definen la atención al cliente como las estrategias y actividades que una empresa lleva a cabo para gestionar las relaciones con sus clientes, tanto antes como después de que estos adquieran un producto, con la meta última de alcanzar el máximo nivel de satisfacción y rendimiento(p. 16). Para Parasuraman, Seithaml & Berry (1992) infieren que la calidad del servicio se determina por el grado de descontento que los clientes experimentan con respecto al servicio que se les brinda(p. 37). Finalmente, La satisfacción del cliente se relaciona con la forma en que un cliente evalúa un servicio, lo cual está determinado por si el servicio satisface sus necesidades y deseos(Tadoro, 2015 p. 172).

Conceptuación operacional: La calidad de atención se fundamenta necesariamente en el reconocimiento que siente un profesional por el trabajo que realiza, en función de la organización o centro en el que trabaja, y de la identidad que percibe y muestra en el servicio que presta a sus usuarios en la práctica profesional.

Definición conceptual de las dimensiones. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio propuesto con meticulosidad y confiabilidad, cumpliendo con las garantías ofrecidas al cliente de manera eficiente y efectiva. (Zeithaml et al, 2002, pág. 29-30). Elementos tangibles: La composición de elementos físicos, recursos humanos y materiales de comunicación que constituyen las estructuras. Esto también incluye cómo se ven los trabajadores que tienen trato directo con los clientes, cómo está decorado el lugar y cómo se presenta la publicidad(Zeithaml et al, 2002, pág. 29). Capacidad de respuesta: Se podría

decir que significa cumplir e incluso superar las expectativas de los clientes en lo que respecta a los artículos o servicios proporcionados por la empresa o su equipo de trabajadores.(Cottle D. W. 1991, pag.10)

Operacionalización de variables. Este estudio de investigación tuvo en cuenta las siguientes variables: Variable1: Estrés laboral;Variable 2: Calidad de atención .

Se han considerado las siguientes hipótesis de trabajo: Hipótesis alternativa (H1): El estrés laboral, sí afecta significativamente en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023”. Hipótesis nula(H0): “El estrés laboral, no afecta significativamente en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023”

Según el problema planteado y las hipótesis descritas, se han considerado los siguientes objetivos: Objetivo General. Determinar cómo afecta el estrés laboral en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023. Como objetivos específicos se ha considerado lo siguiente: Analizar el estrés laboral, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Describir la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Establecer si la carga laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Explicar si los puestos de trabajos no definidos afectan la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Determinar si el clima laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

6. Metodología de la investigación Tipo

y diseño de la investigación

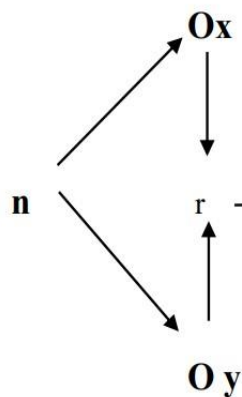
Tipo

El enfoque utilizado en el estudio fue no experimental, cuantitativo y básico, en conformidad al problema presentado y al objetivo planteado. Esto se debe a que se constató y describió la conducta en las variables sin intervenir ni tener dominio en ellas.

Diseño

En este estudio se adoptó un diseño descriptivo correlacional transversal. La elección de un diseño correlacional se basó en la intención de establecer conexiones y relaciones entre las variables. Asimismo, se optó por un diseño transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento sin modificar las circunstancias existentes.

Figura



DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Estrés laboral)

Oy = Variable 2 (Calidad de Atención)

r = Relación entre las dos variables

Población y muestra

La Población y muestra fué de 20 trabajadores del Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, durante el año 2023; por ser la muestra de estudio más consistente y representativo.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnica

La técnica utilizada fue una encuesta estructurada para recopilar información sobre los elementos estudiados.

Instrumento

Se llegó a utilizar como herramienta de trabajo un cuestionario debidamente estructurado, cuyas preguntas recogían información sobre cada variable de estudio. También se acogió al “juicio de expertos” el cual permita confirmar esto; y se utilizó el alfa de Cronbach para garantizar su confiabilidad.

Procesamiento y análisis de la información

Para procesar los datos que se obtuvieron, se dispuso del SPSS V25. Dichos datos fueron tabulados, estudiados e interpretados con el respaldo de Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas y diagramas correctamente estructuradas. A partir de estas representaciones gráficas y tabulares, se realizaron conclusiones relevantes y recomendaciones. Se aplicó la técnica de análisis estadístico Chi-cuadrado para examinar si existía relación entre las variables, también para evaluar la correlación entre las variables se utilizó el estadístico Tau b de Kendal.

7. RESULTADOS

7.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1 Análisis del Estrés laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	8	40.0	40.0

NIVEL REGULAR	8	40.0	80.0
NIVEL BUENO	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Interpretación:

Según los datos de la tabla 1, se indica que un 40.0% de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel de estrés laboral es regular, el otro 40.0% considera que dicho nivel es malo; y el 20.0% considera un nivel bueno.

Tabla 2 Análisis de la dimensión carga laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	8	40.0	40.0
NIVEL REGULAR	8	40.0	80.0
NIVEL BUENO	4	20.0	100.0
Total	15	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 2, se indica que un 35.0% de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que la calidad de atención es de nivel regular; mientras que otro 35.0% considera que el nivel es malo y el 20.0% considera que el nivel es bueno.

Tabla 3 Análisis de los puestos de trabajo no definidos en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	8	40.0	40.0
NIVEL REGULAR	8	40.0	80.0
NIVEL BUENO	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Interpretación:

Así mismo, la tabla 3, menciona que un 40.0 % de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de los puestos de trabajo no definidos en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote es malo; otro 40.0% considera que es de nivel regular, por ultimo el 20.0% consideran que es de nivel bueno.

Tabla 4 Análisis del clima laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	7	35.0	35.0
NIVEL REGULAR	8	40.0	75.0
NIVEL BUENO	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	

Interpretación:

Conforme la tabla 4, indica que un 40.0 % de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel del clima laboral es regular; el otro 35.0% considera que es de nivel malo; por ultimo el 25.0% consideran que es de nivel bueno.

Tabla 5 Descripción de la calidad de atención en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	7	35.0	35.0
NIVEL REGULAR	7	35.0	70.0
NIVEL BUENO	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	

Interpretación:

Conforme a la tabla 5, indica que un 35.0% de los trabajadores encuestados considera que el nivel de calidad de atención del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, es regular; el otro 35.0% considera que es de nivel malo; por ultimo el 20.0% considera que es de nivel bueno.

Tabla 6 Descripción de la fiabilidad en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	6	30.0	30.0
NIVEL REGULAR	8	40.0	70.0
NIVEL BUENO	6	30.0	100.0

Total	20	100.0
--------------	-----------	--------------

Interpretación:

Según la tabla 6, se indica que un 40.0 % de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel de fiabilidad tiene es regular; el otro 30.0% consideran que es de nivel malo; por ultimo el 30.0% consideran que es de nivel bueno.

Tabla 7 Descripción de los elementos tangibles en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	2	10.0	10.0
NIVEL REGULAR	17	85.0	95.0
NIVEL BUENO	1	5.0	100.0
Total	20	100.0	

Conforme con la tabla 7, indica un 85.0 % de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que los elementos tangibles son de nivel regular; el otro 10.0% consideran que son de nivel malo; por ultimo, el 5.0% consideran que son de nivel bueno.

Tabla 8 Descripción de la capacidad de respuesta en los trabajadores del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, 2023.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	7	35.0	35.0

NIVEL REGULAR	7	35.0	70.0
NIVEL BUENO	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	

Conforme con la tabla 8, se indica que un 35.0 % de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel de capacidad de respuesta es regular; mientras que el otro 35.0% consideran que es de nivel malo; y por ultimo el 30.0% consideran que es de nivel bueno.

7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 9 Determinación de cómo afecta el estrés laboral en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

	Pruebas de chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
	Valor	Df	
Chi-cuadrado de Pearson	66,500 ^a	48	0.040
Razón de verosimilitud	45.823	48	0.562

Asociación lineal por lineal	0.927	1	0.336
------------------------------	-------	---	-------

N de casos válidos **20**

a. 63 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Conforme con la tabla 9, se muestra que el nivel de significancia es menor a 0.05 (0.040 < 0.05). En consecuencia, se concluye que la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada; Por ende, se determina que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la calidad de atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote en el año 2023.

Tabla 10 Correlación del estrés laboral y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

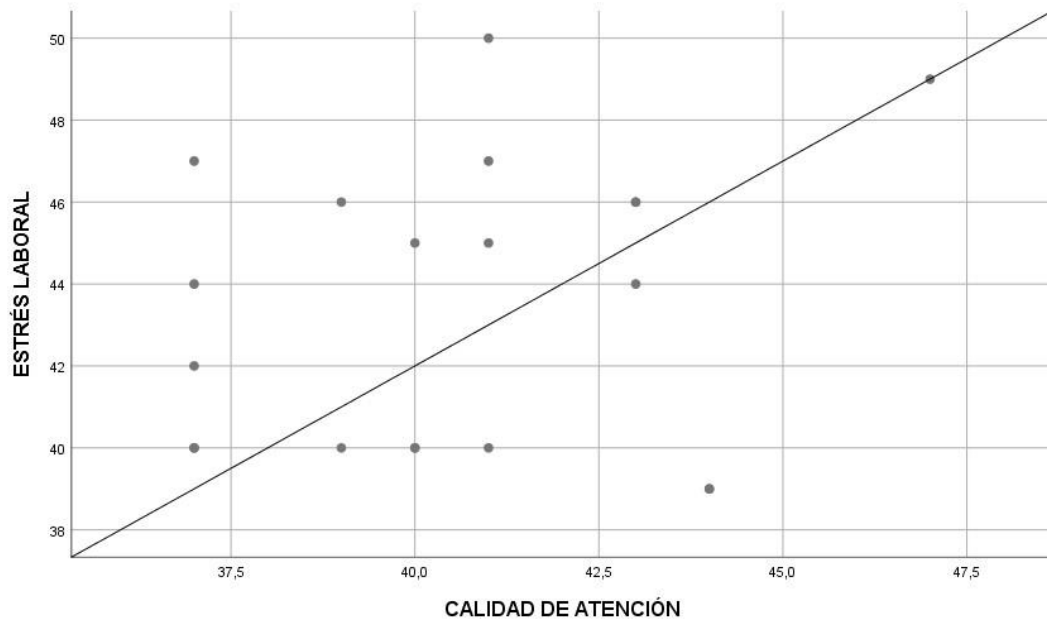
		Correlaciones	
		ESTRÉS LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Tau_b de Kendall	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.072
		N	20
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	0.072
		Sig. (bilateral)	0.686
		N	20

De manera similar, en la tabla 10, se ha comprobado que el coeficiente de correlación es de 0.072; por consiguiente, existe una relación positiva débil entre el estrés laboral y la

calidad de la atención. Sin embargo, se puede apreciar que el nivel de significancia es superior a 0.05 ($0.686 > 0.05$), entonces, se determina que el estrés laboral no tiene un impacto significativo en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Figura 1

Diagrama de Dispersión entre el estrés laboral y la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023



Interpretación

De acuerdo con la figura 1, entre el estrés laboral y la calidad de atención, existe una correlación positiva débil de 0.072; por lo tanto ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Tabla 11 Establecimiento si la carga laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Pruebas de chi-cuadrado

Valor

df

Significación
asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	52,103 ^a	36	0.040
Razón de verosimilitud	37.309	36	0.409
Asociación lineal por lineal	0.069	1	0.793
N de casos válidos	20		

a. 49 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Conforme la tabla 11, detalla que el nivel de significancia es inferior a 0.05 ($0.040 < 0.05$); en consecuencia, la dimensión carga laboral afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

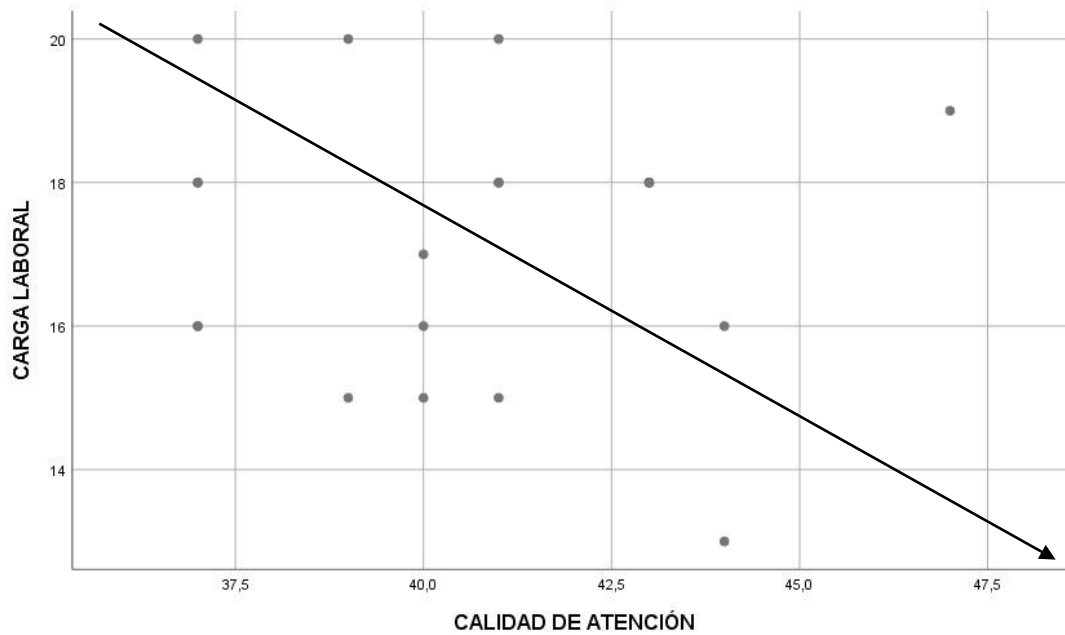
Tabla 12 Correlación de la dimensión carga laboral y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Correlaciones				
			CALIDAD DE ATENCIÓN	CARGA LABORAL
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	-0.019
		Sig. (bilateral)		0.918
		N	20	20
	CARGA LABORAL	Coefficiente de correlación	-0.019	1.000
		Sig. (bilateral)	0.918	
		N	20	20

De manera similar, con la tabla 12 se ha comprobado que el coeficiente de correlación es de -0.019, de tal manera existe una correlación negativa débil entre las variables carga laboral y calidad de atención. Sin embargo, al considerar un nivel de significancia mayor a 0.05 ($0.918 > 0.05$), en definitiva, la dimensión carga laboral no tiene un impacto significativo en la calidad de atención en el Banco de la Nación de Chimbote en 2023.

Figura 2

Diagrama de Dispersión entre la dimensión carga laboral y la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023



Interpretación

De acuerdo con la figura 2, entre la dimensión carga laboral y la calidad de atención, hay una correlación negativa débil de -0.019 ; por lo tanto, ambas variables van en sentido contrario.

Tabla 13 Explicación si la dimensión puestos de trabajos no definidos afectan la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	19,828 ^a	24	0.707
Razón de verosimilitud	23.504	24	0.490

Asociación lineal por lineal	0.271	1	0.603
N de casos válidos	20		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Conforme con la tabla 13, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.707 > 0.05$); por ello, la dimensión puestos de trabajos no definidos no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Tabla 14 Correlación de la dimensión puestos de trabajo no definidos y la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Correlaciones

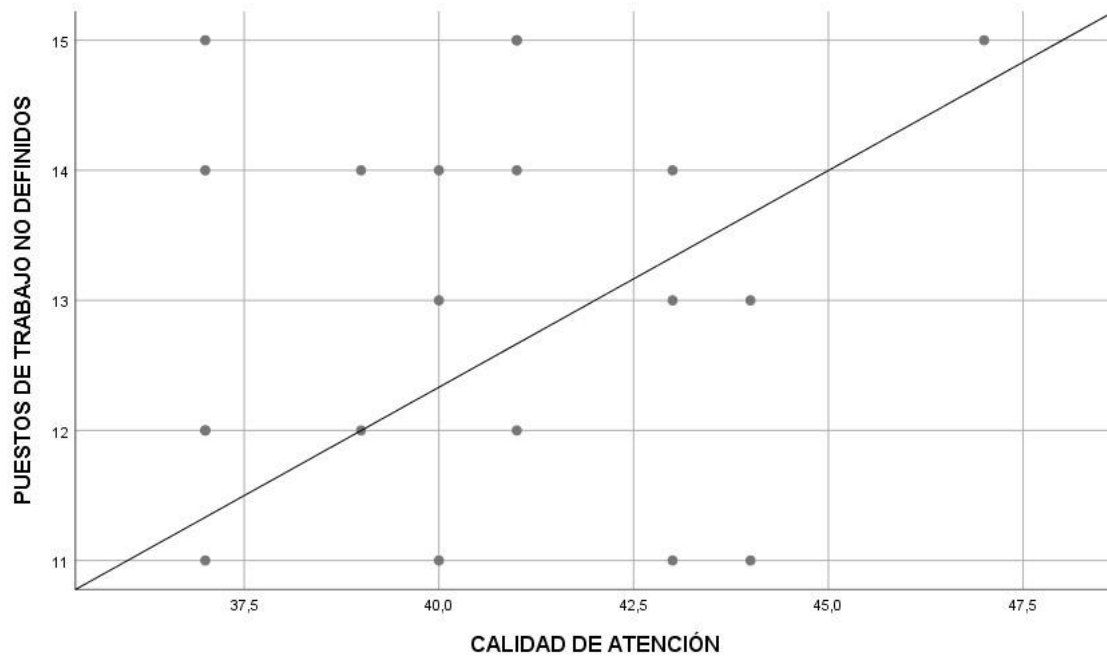
CALIDAD DE ATENCIÓN	PUESTOS DE TRABAJO NO DEFINIDOS
----------------------------	--

Tau_b de Kendall	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)		0.068
	PUESTOS DE TRABAJO NO DEFINIDOS	N	20	0.710 20
		Coeficiente de correlación	0.068	1.000
	Sig. (bilateral)	0.710		
		N	20	20

Según la tabla 14, manifiesta que el coeficiente de correlación es de 0.068; entonces existe una correlación positiva débil entre las variables de puestos de trabajo no definidos y calidad de atención. Sin embargo, al considerar un nivel de significancia mayor a 0.05 ($0.710 > 0.05$), en definitiva, la dimensión de puestos de trabajo no definidos no tiene un impacto significativo en la calidad de atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote en el año 2023.

Figura 3

Diagrama de Dispersión entre la dimensión puestos de trabajo no definidos y la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023



Interpretación

Según la figura 3, entre la dimensión puestos de trabajos no definidos y la calidad de atención, hay una correlación positiva débil de 0.068; es decir, que ambas variables se mueven en el mismo sentido.

Tabla 15 Determinación si el clima laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,156 ^a	24	0.180
Razón de verosimilitud	32.904	24	0.106

Asociación lineal por lineal	5.313	1	0.021
N de casos válidos	20		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

conforme con la tabla 15, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.180 > 0.05$); por ello, la dimensión clima laboral no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Tabla 16

Correlación de la dimensión clima laboral y calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

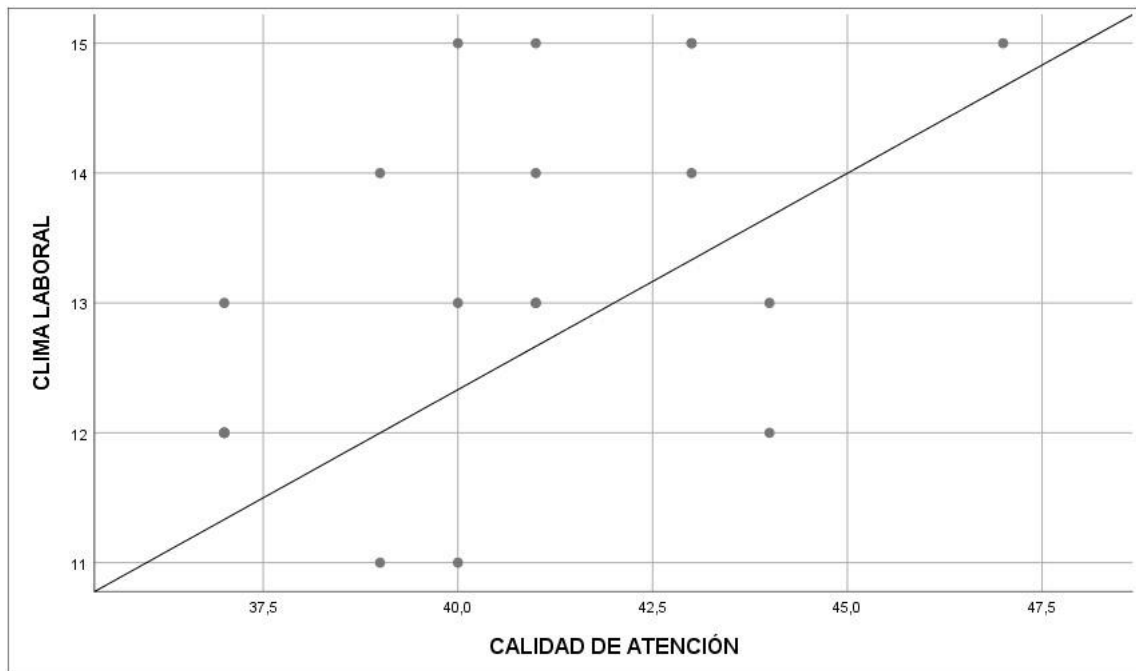
		Correlaciones		
			CALIDAD DE ATENCIÓN	CLIMA LABORAL
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,410*
		N	20	20
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,410*	1.000
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según la tabla 16, se ha comprobado que el coeficiente de correlación es de 0.410, entonces, hay una correlación moderadamente positiva entre el clima laboral y la calidad de atención. Sin embargo, al considerar un nivel de significancia mayor a 0.05 ($0.065 > 0.05$), se determina que la dimensión clima laboral no tiene un impacto significativo en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Figura 4

Diagrama de Dispersión entre la dimensión clima laboral y calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023



Interpretación

De acuerdo con la figura 4, entre la dimensión clima laboral y la calidad de atención, hay una correlación positiva media de 0.410; es decir, ambas variables se mueven en el mismo sentido.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis y discusión del Objetivo General: Determinar cómo afecta el estrés laboral en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Conforme con la tabla 9, se muestra que el nivel de significancia es menor a 0.05 ($0.040 < 0.05$). En consecuencia, se concluye que la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada; Por ende, se determina que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la calidad de atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote

en el año 2023. Los resultados del estudio concuerdan con Sánchez (2022). En su investigación Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima. Por lo tanto, el investigador revela que el nivel promedio de estrés laboral y sus diferentes dimensiones son predominantes, con porcentajes que varían entre el 47.1% y el 57.8%. También los resultados concuerdan con Salazar (2019). El autor menciona que los teleoperadores de la Caja Sullana, tienden a padecer un alto nivel de estrés positivo, lo cual beneficia a la empresa. Además, descubrió que el estrés negativo sí afecta rotundamente en el vínculo que pueda tener un empleado con su familia, hijos y padres. Así mismo, los resultados concuerdan con Espinoza (2021). El autor de la investigación concluye que los factores responsables del estrés laboral en la municipalidad del distrito de Cajay en 2018 incluyen una excesiva carga de trabajo, condiciones de salud e higiene laboral inadecuadas, un ambiente de trabajo negativo y diversos agentes estresores. Estos aspectos tienen un impacto negativo en la productividad de los trabajadores y en la eficiencia de la gestión de la municipalidad. Así mismo los resultados concuerdan con Müller (2011), que en su obra afirma, que aproximadamente el 70 por ciento de la población adulta tiene muchas dificultades para gestionar su estrés en el trabajo, lo que puede considerarse una de las fuentes de estrés más importantes en la vida de las personas. Según los resultados de esta variable, se puede mencionar que, en todas las empresas, el estrés laboral, si tiene una relación directa y significativa en la calidad de atención de los trabajadores.

Análisis y discusión del objetivo específico 1: Analizar el estrés laboral, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

De acuerdo a la tabla 1, indica que un 40.0% de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel de estrés laboral es regular, el otro 40.0% opina que dicho nivel es malo; y el 20.0% opinan que tiene un nivel bueno. Estos resultados concuerdan con Mauricio y Meza (2021). En su investigación Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital

de Rahuapampa – Huari, 2021. Buscan determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores. Los autores concluyen que este estrés tiene un efecto significativo en el estado emocional, físico y cognitivo de los empleados, y también influye en su desempeño laboral. También concuerdan con Cardenas y Huamani (2021). En su investigación Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa industrial del distrito de Lurigancho – Chosica, Los investigadores mencionan que; un 54% de los colaboradores mostraban síntomas de estrés, el 6% considerados de alto nivel, el 27,5% de nivel medio y solo el 12,5% de bajo nivel. Los autores indican que la gran mayoría de empleados experimentan niveles relevantes de estrés. Así mismo Chiavenato (2015). explica que el estrés se origina en la vida contemporánea debido a múltiples demandas y circunstancias como necesidades, requerimientos, presiones, demoras, plazos, objetivos, metas y la escasez de recursos, entre otras situaciones. Según los resultados de esta variable, se puede mencionar que, en todas las empresas, el estrés laboral, si tiene una relación directa y significativa con la calidad de atención de los trabajadores del Banco de la Nación.

Análisis y discusión del objetivo específico 2: Describir la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Conforme a la tabla 5, se indica que un 35.0% de los trabajadores encuestados consideran que el nivel de calidad de atención en el Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, es regular; el otro 35.0% consideran que es de nivel malo; por ultimo el 20.0% consideran que es de nivel bueno. Estos resultados concuerdan con Acuña (2021). En su investigación relacionada entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura SAC agencia Barranca 2020. El autor afirma que se ha descubierto una conexión importante entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura. Dado que el valor de significancia es de 0.00, lo que demuestra que es inferior al nivel de significancia establecida en 0.05. También concuerdan con Barandiarán (2019). En su

investigación como conclusión, el autor afirma que existe una correlación moderada entre la calidad de atención al cliente y la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de Moyobamba en el año 2019. Así mismo, también concuerdan con Cordova (2017). En su investigación, El investigador concluye que efectivamente influye la calidad de atención al cliente en la rentabilidad de la empresa Grupo Company S.A.C. Así mismo Evans y Lindsay (2008) Mencionan que la empresa que busca implementar la calidad total, debería enfocarse en tres aspectos fundamentales: el empleado, la organización y el proceso. En lo que respecta a la organización, el objetivo principal es cumplir con las expectativas de los clientes externos. Es esencial que la empresa busque constantemente el feedback de sus clientes. Según los resultados de esta variable, se puede mencionar que, en todas las empresas, la calidad de atención, si tiene una relación directa y significativa.

Análisis y discusión del objetivo específico 3: Establecer si la carga laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Según la tabla 11, detalla que el nivel de significancia es inferior a 0.05 ($0.040 < 0.05$); en consecuencia, la dimensión carga laboral afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023. En su investigación concluye que afecta a las relaciones de los teleoperadores con su familia, sus hijos y padres. Así también Mauricio y Meza (2021). En su investigación, los autores concluyen que este estrés tiene un efecto significativo en el estado emocional, físico y cognitivo de los empleados, y también influye en su desempeño laboral. Los resultados también concuerdan con las autoras Agreda y Aguilar (2021). Cuando el empleado llega al límite de su capacidad para llevar a cabo sus tareas laborales, la carga de trabajo se convierte en excesiva, generando dificultades para que pueda realizar sus actividades. La razón de esto es la insuficiencia de recursos indispensables para cumplir con sus tareas, por lo que precisa del apoyo de sus colegas de trabajo. Sin embargo, si no se obtiene dicho apoyo, se crea una sobrecarga que afecta la salud del trabajador y tiene un impacto negativo en su

desempeño laboral. Como resultado, los trabajadores buscarán empleos donde su salud física y mental no se vean afectadas. Dado estos resultados, se puede mencionar que si existe una relación significativa con la carga laboral en cada trabajador del Banco de la Nación.

Análisis y discusión del objetivo específico 4: Explicar si los puestos de trabajos no definidos afectan la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023

Conforme con la tabla 13, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.707 > 0.05$); por consiguiente, la dimensión puestos de trabajos no definidos no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023. El resultado coincide con a Sánchez (2020). En su investigación realizado en la Municipalidad Distrital de Chavín en 2019, se investigó “La relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo” Para esta investigación, se utilizó una metodología descriptiva correlacional y transversal no experimental. Se incluyó a todos los colaboradores de la municipalidad para la muestra, tanto los con ratados, nombrados y con contrato administrativo de servicios (CAS), y en total participaron 138 trabajadores. Como resultado, el autor menciona que entre el estrés y la satisfacción laboral existe una relación directa y significativa, según el autor. También estos resultados coinciden con Roig (2008). El autor llega a la conclusión de que se trata de un conjunto de labores y obligaciones asignadas a un individuo cuya labor no se lleva a cabo completamente en un lugar físico específico u establecido dentro de una organización, con el fin de realizar una o más actividades.

Según los resultados de este objetivo específico, se puede mencionar que, los puestos de trabajos no definidos, no interfiere en la calidad de atención de los trabajadores del Banco de la Nación.

Análisis y discusión del objetivo específico 5: Determinar si el clima laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023.

Conforme con la tabla 15, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.180 > 0.05$); por ello, la dimensión clima laboral no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023. Estos resultados concuerdan con Neira (2021). En su estudio relacionado con el estrés laboral y clima laboral. El autor concluye que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral entre los empleados de Electronoroeste SA, 2021. También concuerdan con Huamani (2022). el investigador realizó una investigación simple la cual fué descriptiva de diseño transversal no experimental. El estudio incluyó a 60 empleados como muestra y tuvo que determinar la relación que hay entre estas 2 variables como objetivo general en esta situación específica. Finalmente, se apreció un vínculo inverso y significativo entre estas 2 variables como meta principal de este estudio (Rho de Spearman = -0.576 , $p < 0.05$). Como conclusión, el autor señala que a medida que la resiliencia aumenta, baja el nivel de estrés. Asi mismo, estos resultados concuerdan con Muller (2011). El autor concluye que el clima laboral, es el entorno en donde realiza sua labores. En consecuencia, la calidad del clima laboral tiene un impacto directo en la productividad del empleado y, en última instancia, en la productividad general de la organización. En relación con este objetivo específico, se puede concluir que el clima laboral no tiene un efecto significativo en la calidad de atención de los empleados del Banco de la Nación.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Conforme al objetivo general; se determina que el estrés laboral afecta significativamente en la calidad de atención, del Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Esto

se debe a que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05 ($0.040 < 0.05$); por consiguiente, la hipótesis alternativa es aceptada y la hipótesis nula es rechazada.

Conforme a los datos obtenidos en el objetivo específico 1, indica que un 40.0% de los trabajadores encuestados del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, consideran que el nivel de estrés laboral es regular, el otro 40.0% opina que dicho nivel es malo.

Según los resultados relacionados al objetivo específico 2, se indica que un 35.0% de los trabajadores consideran que el nivel de calidad de atención del Banco de la Nación de la ciudad de Chimbote, es regular; el otro 35.0% consideran que es de nivel malo; por ultimo el 20.0% consideran que es de nivel bueno.

Conforme al objetivo específico 3, y los resultados obtenidos la dimensión carga laboral afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Esto se debe a que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05 ($0.040 < 0.05$).

Conforme con los resultados referente al objetivo específico 4, y los resultados obtenidos la dimensión puestos de trabajos no definidos no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; dado que el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.707 > 0.05$).

De acuerdo a los resultados correspondientes al objetivo específico 5, y los resultados obtenidos la dimensión clima laboral no afecta significativamente en la calidad de atención, en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023; Esto se debe a que el nivel de significancia obtenido es mayor que 0.05 ($0.180 > 0.05$).

RECOMENDACIONES

Es recomendable que los empleados del Banco de la Nación refuercen y/o implementen estrategias de manejo del estrés. Cada actividad deberá ser integral y enfocada en fomentar

actitudes y habilidades que promuevan la gestión del estrés. Además, se sugiere la creación de un programa interno de manejo del estrés que asista al personal en la toma de decisiones informadas y específicas, desarrollando así su capacidad para enfrentar las presiones sociales, grupales y laborales.

Es recomendable brindar capacitación continua a los trabajadores acerca de técnicas para manejar el estrés en el ámbito laboral y crear un plan de acción para eliminar o reducir las causas de estrés. Esto es necesario debido a que el estrés se ha convertido en un factor determinante en la evolución profesional de numerosos colaboradores, ocasionando una constante repercusión en la calidad del servicio prestado a los clientes y pudiendo perjudicar los intereses de la organización.

Asimismo, se aconseja que los empleados mejoren sus habilidades para poder ofrecer un nivel de atención más alto, lo cual se reflejará en la satisfacción de las personas que visitan el Banco de la Nación.

Se recomienda redistribuir las actividades y considerar la implementación de pausas activas para aligerar la carga de trabajo.

Se recomienda también la capacitación periódica respecto a las funciones que el trabajador de la institución pueda estar a cargo.

También es recomendable realizar reuniones de confraternidad para mejorar el clima laboral entre compañeros de trabajo.

10. Referencias bibliográficas

Aburto, K., & Pozo, M. (2017). *“Influencia de la Calidad del Servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Ittisa Bus ubicado en la av Juan Pablo II en la ruta Trujillo - Lima en el año 2017”*. (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego).

Recuperado de

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4044/1/RE_ADMI_KARLA.ABURTO_MARJORY.POZO_CALIDAD.DE.SERVICIO_DATOS.PDF

Acuña, P. (2020). Tesis “*La calidad de atención y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura SAC agencia Barranca 2020*”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración Universidad San Pedro, Filial de Chimbote. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18509>

Alvarez, T. (1994). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca: Salamanca. Recuperado de:

<https://silo.tips/download/por-tomas-alvarez-garcia>

Agreda,R & Aguilar,C. (2021). En su tesis *Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021*. Para optar el título profesional de licenciado en Administración, universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69692/Agreda_PRY-Aguilar_VCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arismendiz, G. (2022). Tesis “*El liderazgo y el desempeño laboral, en la tienda Novedades Cristhian, Sullana 2022*”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración Universidad San Pedro, Filial de Piura.

Recuperado

de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.5>

[00.129076/20851/Tesis_74212.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.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>

Barandarian, K. (2021). Tesis "*Calidad de Atención al cliente y su influencia en la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Moyobamba en el periodo 2019*". Para optar el título profesional de Licenciada en Administración Universidad Alas Peruanas, Filial de Moyobamba. Recuperado de:

<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10310>

Cardenas, L. & Huamani, L. (2021). *Tesis Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa industrial del distrito de Lurigancho – Chosica, 2021*, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología Universidad Cesar Vallejo, Filial de Lima. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88003>

Cordova, X. (2017). Tesis *Calidad en la atención al cliente para la rentabilidad económica de la empresa " Grupo Company S.A.C.* para optar el título profesional de Licenciada en Contabilidad Universidad San Pedro, Filial de Chimbote. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2007>

Codero, M. (2015). *Estres Laboral, Fuentes de estres e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de estremadura* (tesis doctoral, Universidad de Extremadura, España). Recuperado de

<http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3270/>

[1/TDUEx_2015_Cordero_Magan.pdf](#)

Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. En L. J. V., Satisfacción del cliente externo con respecto a la calidad del servicio. (pág. 10 y 58 a 63). Madrid: Diaz santos. Recuperado de:

<file:///C:/Users/ANTHO/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaCapacidadDeRespuestaEnRestaurantesMedi8292897.pdf>

Espinoza, M. (2018). Tesis *Estrés laboral en la Municipalidad del Distrito de Cajay 2018*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración Universidad San Pedro, Filial de Huaraz. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18494>

Evans, J. & Lindasay, W. (2008). Administración Y Control De La Calidad. (7ª. Ed.). Monterey, México: Thomson/South-Wester. Recuperado de:

<file:///C:/Users/ANTHO/Downloads/Administracion%20y%20Control%20de%20Calidad%20-%20Evans%207ma%20-%20JPR504.pdf>

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>

Garcia, N. (2018). Tesis *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018.*

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería Universidad San Pedro, Filial de Piura. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8594>

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>

Huamani, L (2022). *Tesis Estrés laboral y resiliencia en trabajadores del área de ventas de una empresa de importaciones y exportaciones, Lima 2022*, para optar el título profesional de licenciada en psicología, universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98748>

Jalk, M & Sanchez, L. (2021). En su tesis *Estrés laboral y motivación laboral en los docentes de la Institución Educativa N° 0032, Morales, 2021*. Para optar el título profesional de licenciado en psicología, universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75735/Jalk_MMT-S%c3%a1nchez_FLASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mogollón, A. (2021). Tesis “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el área de atención telefónica en la empresa Claro, Piura, 2021*”. Para optar el título profesional de Licenciada en Contabilidad Universidad Privada Antenor Orrego, Filial de Piura. Recuperado de:

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8912>

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>

Mauricio, K. & Meza, S. (2021). Tesis *Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rahuapampa – Huari, 2021*. Para optar el título profesional de licenciada en Administración, universidad Cesar Vallejo, Filial Huaraz. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78264>

Mauricio, Gómez (2013). Manual de Calidad. Recuperado de:

<http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad/>

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>

Neira, M. (2021). Tesis *Estrés laboral y clima laboral de los colaboradores de Electronoroeste SA, Piura 2021*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración Universidad San Pedro, Filial de Piura. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18486>

Muller, L. (2011). Vivir sin estrés para siempre, Milagros para la tartamudez. P. (pág. 11-14)

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>

- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de: (pág.29-40)
<https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-serviciosvalarie-zeithaml.html?page=44>
- Pérez Feijoo, H. M., Pérez Hernández, J. M., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2013). “*Comunicación y atención al cliente*”. Fondo Editorial McGrawHill Interamericana de España S.L. Recuperado de:
https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wpcontent/uploads/2020/08/Comunicacion_y_atencion_al_cliente.pdf
- Quispe,J.(2022). En su tesis “*Calidad de Atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura*”. Para optar el título de licenciado en estadística e informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de:
<https://repositorio.unifsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6209>
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. Editorial México Pearson Educación. (p. 576 – 585) Recuperado de:
<http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad/>
- Roig, J. (2008). *El estudio de los puestos de trabajo la valoración de tareas y la valoración del personal*, ediciones diaz de santos. S.A. Madrid España tercera edición. Pág. 201, 214. Recuperado de:
[file:///C:/Users/ANTHO/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](file:///C:/Users/ANTHO/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, N. (2016). En su tesis *El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana*. Para optar el título profesional de licenciado en Administración, universidad San Pedro, Filial de Piura. Recuperado de:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10672>

Tadoro Pisonero, C. (2015). Comunicación empresarial y atención al cliente. Fondo Editorial RA-MA. (p.172)

Visitación, M. (2017). “*Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*” (Tesis de grado de Maestra en Gestión de Talento Humano de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo., Perú, 2017). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitacion_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivas, V. (2017). “*Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios externos atendidos en el servicio de medicina interna del Hospital Hipólito Unánue, 2017*” (Tesis de Grado, Perú, 2017).

Recuperado de:

http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1037/1/Vivas%20Monta%C3%B1ez%20V%C3%ADctor%20Hugo_2017.pdf

11. Anexos y apéndices

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Estrés laboral	Según Codero (2015), define como estrés a la reacción tanto psicológica como física que se produce cuando las demandas laborales no se adaptan a las habilidades, recursos o necesidades del trabajador(p.20)	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.	Carga laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Horario laboral • Sobrecarga laboral 	1,2,3,4	La escala de medición será: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
			Puestos de trabajo no definidos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral • Identificación laboral 	5,6,7	
			Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Productividad laboral 	8,9,10	

Calidad de atención	Según Gómez (2013). Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.(p.25)	La calidad de atención necesariamente se sustenta en la apreciación y valoración que tiene el profesional respecto al trabajo que desempeña, esto en base al nivel de compromiso e identidad que adquiere con la organización o centro de labor en el que labora, la misma que es percibida y	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés en resolver el problema. • Atención de manera cordial. 	11,12, 13
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna. • Apariencia personal 	14,15, 16

				<input type="checkbox"/> Atención rápida	17,18, 19,20	
		demostrada en el ejercicio profesional a la hora de atender a los usuarios.	Capacidad de respuesta	<input type="checkbox"/> Personal que practica la asertividad y comunicación.		

Anexos 2: Matriz de Consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera afecta el estrés laboral, en la</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>Objetivo General Determina cómo afecta el estrés laboral en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p> <p>Objetivos Específicos Analizar el estrés laboral, en el Banco de la Nación, de la ciudad de</p>	<p>Hipótesis alternativa H1: El estrés laboral, si afecta significativamente en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p> <p>Hipótesis nula H0:</p>	<p>Tipo y diseño Tipo No experimental, cuantitativo y básico</p> <p>Diseño Descriptivo, correlacional, transversal</p> <p>Población y muestra</p>

<p>calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023?</p> <p>?</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Chimbote, 2023</p> <p>Describir la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p> <p>Establecer si la carga laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p> <p>Explicar si los puestos de trabajo no definidos afecta la calidad de</p>	<p>El estrés laboral, no afecta significativamente en la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p>	<p>20 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento</p> <p>Técnica</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>El cuestionario</p>
		<p>atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p> <p>Determinar si el clima laboral afecta la calidad de atención en el Banco de la Nación, de la ciudad de Chimbote, 2023</p>		

Anexo 3: cuestionario de investigación.

CUESTIONARIO

Estimados colaboradores, estoy realizando una investigación científica, referente al **estrés laboral y la calidad de atención**, en el Banco de la Nación Chimbote, 2023. Solicito a usted su valiosa colaboración y aporte, y brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, la presente encuesta.

Agradezco su sinceridad. Su participación es anónima.

Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
ESTRÉS LABORAL						
1	¿Respetan su horario de salida?					
2	¿Suelen dejarle tareas al término de su jornada laboral?					
3	¿Siente Ud. que sus pendientes laborales son demasiados?					
4	¿Cree Ud. que su trabajo está llegando a perjudicar su salud?					
5	¿Tiene Ud. Claro la meta, misión y objetivos de la institución donde trabaja?					
6	¿Cree Ud. Que se siente parte del equipo de trabajo?					
7	¿Cree Ud. Que sus funciones laborales están bien definidas?					
8	¿Cree Ud. Que su jefe inmediato está satisfecho con su desempeño laboral?					
09	¿Tiene la sensación de que pueden llegar a despedirlo?					
10	¿Cree Ud. Que su desempeño laboral aporta al logro de los objetivos que la institución desea llegar?					
CALIDAD DE SERVICIO						
11	¿Cumple con las expectativas que el cliente requiere en la atención?					
12	¿Muestra interés en solucionar los problemas que pueda tener un cliente?					
13	¿Cree Ud. en tener un trato cordial con el cliente al momento de resolver sus dudas?					
14	¿Cuenta con el equipo adecuado y moderno para desarrollar sus labores?					

15	¿Cree Ud. que las instalaciones de la entidad de trabajo son modernas y visualmente atractivas?					
16	¿Cree Ud. que el personal de trabajo está totalmente uniformado?					
17	¿Es Ud. Asertivo y comunicativo al momento de atender a los clientes?					
18	¿Cree Ud. que ofrece un servicio rápido a los clientes?					
19	¿Suele responder de una manera oportuna las dudas que tiene un cliente?					
20	¿Escucha al cliente sus reclamos y le da solución a sus problemas de manera rápida?					

Anexo 4.

Ficha de evaluación de juicio de expertos

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General

Nombre y apellidos del validador: Pablo Arnulfo Santos Díaz

Fecha: 04/08/2023 Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario para evaluar el Estrés laboral y la Calidad de Atención en el Banco de la Nación, Chimbote 2023.**

Autor del instrumento: ANTHONY CHRISTIAN DAVILA LINARES

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA NACION, CHIMBOTE, 2023

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					125	57
Sumatoria Total					182	

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

No require de sugerencias

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja

0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez
 Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación a



Pablo Arnulfo Santos Díaz
Pablo Arnulfo Santos Díaz
 Msc. Lic. Adm.
 CODIGO ORCID: 0000 0002 8608 3146
 B NI: 32842582

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS VALIDEZ
DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES
 Fecha: 28.08.2023 Especialidad: Administración y finanzas
 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para evaluar el Estrés laboral y la
 Calidad de Atención en el Banco de la Nación, Chimbote 2023
 Autor del instrumento: Anthony Christian Davila Linares

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA
NACION, CHIMBOTE, 2023.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial						190

Sumatoria Total	190
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.95

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

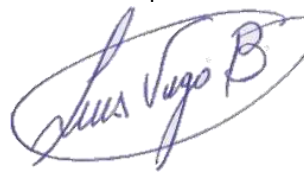
III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{190} = \boxed{0.95}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

Magister DNI

32949499

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y apellidos del validador: Karina Tomasa Valdiviezo Pérez

Fecha: 04 .10.2023

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario para evaluar el Estrés laboral y la**

Calidad de Atención en el Banco de la Nación, Chimbote 2023 Autor del instrumento:

Anthony Christian Davila Linares

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA NACION, CHIMBOTE, 2023.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					180	
Sumatoria Total					180	

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0, 80- 0,89	Validez buena
0, 90-1,00	Validez buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} \equiv \boxed{0.90}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Valdiviezo Pérez Karina T.
Magister 02874217

Anexo 5.

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.783	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	39.1000	10.200	0.514	0.757
P02	39.2000	9.747	0.494	0.759
P03	39.1000	9.674	0.672	0.737
P04	39.2000	9.958	0.637	0.743
P05	39.1000	11.568	0.099	0.811
P06	39.1000	10.832	0.335	0.778
P07	39.1000	9.568	0.591	0.745
P08	38.9500	11.629	0.165	0.794

P09	39.2000	10.379	0.409	0.770
P10	39.0000	9.895	0.721	0.736

BASE DE DATOS VARIABLE 1

N° ENCUESTADOS	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL									
	CARGA LABORAL				PUESTOS DE TRABAJO NO DEFINIDOS			CLIMA LABORAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
6	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5
11	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
16	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
17	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
20	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P11	35.9500	6.576	0.474	0.785
P12	36.0500	6.576	0.460	0.787
P13	36.0500	6.366	0.549	0.776
P14	37.5500	8.050	0.000	0.812
P15	37.5000	7.105	0.376	0.795
P16	37.5000	7.211	0.211	0.816
P17	36.1000	6.305	0.579	0.772
P18	36.1000	6.200	0.625	0.766
P19	36.0500	6.155	0.641	0.764
P20	36.1000	6.095	0.672	0.760

VARIABLE 2**CALIDAD DE ATENCION**

N°	CALIDAD DE ATENCION									
	FIABILIDAD			ELEMENTOS TANGIBLES			CAPACIDAD DE RESPUESTA			
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4
4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5
7	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5
8	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
10	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5
11	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4
12	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
13	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4
14	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5
15	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5
16	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5
17	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5
18	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
19	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4
20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

FORMATO DE PUBLICACION EN REPOSITORIO

REPORTE DE SIMILITUD

EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL BANCO DE LA NACION, CHIMBOTE, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universitas PGRI Yogyakarta Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.isil.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Privada San Pedro	

	Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
24	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	www.investigo.biblioteca.uvigo.es Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
27	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
32	idicap.com Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.tecnomental.com Fuente de Internet	<1 %
37	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	www.babysparks.com Fuente de Internet	<1 %
39	www.incae.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

42	www.elindependiente.com.ar Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
48	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Fundación Universitaria del Área Andina Trabajo del estudiante	<1 %
51	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
52	pesquisa.bvsalud.org	