

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS AGENCIAS  
BANCARIAS, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada de Administración**

**Autoras:**

Xiomara Giuliana Chirinos Bueno  
Milagros Ponce Pillaca

**Asesor:**

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2021



## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. MÉTODO	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	...62
ANEXOS	67

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal según Categoría Laboral por Empresa Bancaria a septiembre 2021 .....	33
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos .....	38
<i>Tabla 3</i> Estadísticas de fiabilidad .....	38
Tabla 4 Validación de expertos.....	39
Tabla 5 Congruencia entre los expertos.....	39
Tabla 6 Distribución de frecuencias del Estrés Laboral .....	40
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicios.....	42
Tabla 8 Distribución de frecuencias de Exigencia del Empleo .....	43
Tabla 9 Distribución de frecuencias de Condiciones de Riesgo del Trabajo .....	44
Tabla 10 Distribución de frecuencias de Contenido del Trabajo.....	45
Tabla 11 Distribución de frecuencias de Atención Personal .....	46
Tabla 12 Distribución de frecuencias de Imagen Institucional.....	46
Tabla 13 Distribución de frecuencias de Productos y Servicios.....	47
Tabla 14 Pruebas de normalidad.....	49
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman .....	51
Tabla 16 Correlaciones entre el Estrés laboral y Calidad de servicio.....	52
Tabla 17 Correlaciones de Exigencia del empleo y Calidad de servicio.....	53
Tabla 18 Correlaciones de las Condiciones de Riesgo del trabajo y Calidad de servicio .....	55

Tabla 19	Correlaciones del Contenido del trabajo y Calidad de Servicio .....	56
Tabla 20	¿Usted considera que el trabajo que desempeña es exigente? .....	75
Tabla 21	¿Usted percibe que trabaja bajo presión? .....	76
Tabla 22	¿Usted tiene acceso a información suficiente para realizar su trabajo?.....	77
Tabla 23	¿Usted cree que se produce bulla y ruidos molestos en su lugar de trabajo? .....	78
Tabla 24	¿Usted considera que cuenta con sillas y muebles adecuados para mantener una buena postura en su lugar del trabajo? .....	79
Tabla 25	¿Usted piensa que existen situaciones peligrosas dentro de su lugar de trabajo que puedan afectar su salud en el marco de la pandemia por COVID 19? .....	80
Tabla 26	¿Usted considera que cuenta con suficientes oportunidades de desarrollo en su trabajo? .....	81
Tabla 27	¿Usted percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?.....	82
Tabla 28	¿Usted considera que su puesto de trabajo es amenazado como resultado de incumplimiento de metas u otro?.....	83
Tabla 29	¿Usted piensa que cuenta con el apoyo de sus compañeros para lograr los objetivos? .....	84
Tabla 30	¿Usted cree que vive un buen clima laboral? .....	85
Tabla 31	¿Usted considera sentirse demasiado vigilado por su superior en su trabajo? .....	86
Tabla 32	¿Usted opina que la atención que Ud. brinda es ágil y rápida? .....	87
Tabla 33	¿Usted considera que la atención que brinda es de manera amable y cordial? .....	88

Tabla 34 ¿Usted percibe que brinda la información clara y transparente de los productos o servicios a los clientes?.....	89
Tabla 35 ¿Usted considera que está correctamente uniformado y mantiene una buena presentación personal?.....	90
Tabla 36 ¿Usted considera que la agencia se encuentra sin aglomeraciones según el protocolo COVID19?.....	91
Tabla 37 ¿Usted considera que la agencia se encuentra limpia, ordenada y constantemente desinfectada?.....	92
Tabla 38 ¿Usted cree que ofrece una alternativa significativa de productos y servicios a los clientes?.....	93
Tabla 39 ¿Usted piensa que informa y afilia correctamente a los clientes sobre los beneficios que ofrece el banco? .....	94
Tabla 40 ¿Usted considera que brinda facilidades para acceder a un crédito o producto?.....	95
Tabla 41 ¿Usted cree que deriva y/o asesora a los clientes sobre los distintos canales atención (Call center, banca móvil, banca en línea? .....	96
Tabla 42 ¿Usted considera que ofrece soluciones inmediatas a errores y/o contingencias? .....	97
Tabla 43 ¿Usted percibe que resuelve las quejas y/o reclamos en el plazo determinado? .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Descripción de los niveles de la variable Estrés Laboral. ....	40
Figura 2 Descripción de los niveles de la variable Calidad de Servicio. ....	42
Figura 3 Descripción de los niveles de la dimensión exigencia del empleo.....	43
Figura 4 Descripción de los niveles de la dimensión condiciones de riesgo del trabajo. ....	44
Figura 5 Descripción de los niveles de la dimensión contenido de trabajo.....	45
Figura 6 Descripción de los niveles de la dimensión de atención personal.....	46
Figura 7 Descripción de los niveles de la dimensión de imagen institucional. ....	47
Figura 8 Descripción de los niveles de la dimensión de productos y servicios.....	48
Figura 9 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 1.....	75
Figura 10 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 2.....	76
Figura 11 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 3.....	77
Figura 12 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 4.....	78
Figura 13 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 5.....	79
Figura 14 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 6.....	80
Figura 15 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 7.....	81
Figura 16 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 8.....	82
Figura 17 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 9.....	83
Figura 18 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 10.....	84

Figura 19 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 11 .....	85
Figura 20 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 12 .....	86
Figura 21 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 13 .....	87
Figura 22 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 14 .....	88
Figura 23 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 15 .....	89
Figura 24 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 16 .....	90
Figura 25 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 17 .....	91
Figura 26 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 18 .....	92
Figura 27 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 19 .....	93
Figura 28 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 20 .....	94
Figura 29 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 21 .....	95
Figura 30 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 22 .....	96
Figura 31 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 23 .....	97
Figura 32 Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la pregunta 24 .....	98

## RESUMEN

El objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y la percepción de la calidad de servicio de los funcionarios de las agencias bancarias, Lima, 2021. Se ha empleado la metodología de investigación es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional y de corte transversal. La técnica es la encuesta y el instrumento es la recopilación de datos fue efectuada mediante un cuestionario el cual fue elaborado por las autoras de la presente investigación el cual está comprendido por 24 preguntas que evalúan ambas variables. El instrumento ha sido validado por 3 expertos y según los resultados de Alfa de Cronbach dicho instrumento tiene una fiabilidad del 0,792. La muestra está conformada por 100 funcionarios de las agencias bancarias en el departamento de Lima en el año 2021, siendo esta una muestra no probabilística y por conveniencia. La información alcanzada de las encuestas fue tabulada con el programa en Excel, procesada con el programa estadístico SPSS. Se obtuvo como resultado de Rho de Spearman de -0,436 demostrando así que existe una relación inversamente proporcional de nivel bajo entre el estrés laboral y la calidad de servicios de los funcionarios de las agencias bancarias, Lima, 2021.

**Palabras clave:** estrés laboral, calidad de servicios.



## ABSTRACT

Through the following research, the relationship between work stress and the perception of the quality of service of officials of banking agencies in the department of Lima 2021 has been determined. The research methodology has been used with a quantitative approach of non-experimental design, of correlational descriptive scope and cross-sectional. The technique is the survey and the instrument is the collection of data through a questionnaire which was carried out by the authors of the present investigation which is comprised of 24 questions that evaluate both variables. The instrument has been validated by 3 experts and according to the results of Cronbach's Alpha, this instrument has a reliability of 0.792. The sample is made up of 100 officials of the banking agencies in the department of Lima in the year 2021, this being a non-probabilistic and convenience sample. The information obtained from the surveys was processed through the Microsoft Excel program and the SPSS statistical program with the Spearman correlation coefficient, which obtained -0.436 as a result, thus demonstrating that there is an inversely proportional relationship of low level between work stress and stress. quality of services of officials of banking agencies, Lima, 2021.

Keywords: work stress, quality of services.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2012). Modelo de evaluación de la calidad para instituciones financieras obtenidas por medio de un análisis de correspondencia y de clúster. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 69-94.
- Arango, K. (Noviembre de 2018). *Psicocode*. Obtenido de <https://psicocode.com/ciencia/investigacion-descriptiva/>
- Arellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3.
- Bermúdez, M. (2002). *ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LAS UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS*. Maracaibo. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0039382/intro.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bollet, F., Vargas, J., Rengifo, G., Flores, L., & Santiago, J. (2018). CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN MIBANCO. *Revista de Investigación Científica*, 31-35.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales: normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo* (3era ed.). España: Editorial S.L.
- Calahorrano, O. (2014). “*La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y*. Quito.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56995913/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos.\\_](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56995913/Administracion_de_recursos_humanos._)

El\_c-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639034228&Signature=dICxTbe2Ph5m9Y-

PrKZOC DJKNox6av~7H1PR7Qwz8s-FSHWOpkp7kE-

GMeSrdBvAqygpOgMpuEg9QVCdPiMy2avOZ2qq6u0GxHMoPQY7t-jBqfc8dji

Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/ta0604/b\\_v6n4a2.htm](http://www.cyta.com.ar/ta0604/b_v6n4a2.htm)

Cuevas, M. (2017). *Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch*. El Pino.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.

*El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydia Quito*. (2016). Ecuador.

Fernandez, J. (2003). ESTRES LABORAL un mal que aumenta. *Fusión*.

Fernández, J. (2019 de Agosto de 2019). *America Retail*. Obtenido de Falabella eleva sus ventas online en un 26% en el primer semestre de 2019

Ferrer, J. (2014). Definición de Relación Laboral. *Economía gestiona a tu favor*. Obtenido de <https://economia.org/relacion-laboral.php>

Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). I protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista Alergia Mexico*, 369.

Grasso, J. (19 de Marzo de 2019). *Calidad del servicio bancario*. Obtenido de Finanzas Digital: <https://finanzasdigital.com/2017/03/calidad-del-servicio-bancario/>

Gray, J., & Harwey, T. (1998). *EL VALOR DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS*

*BANCARIOS*. Mexico: LIMUSA.

Griffiths, A., Stavroula, L., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés :*

*estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo*

*y representantes sindicales*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

Heras, S., & Vasquez, L. (2018). EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA

PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA

CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. (*Trabajo de investigación para optar al grado de:*

*Bachiller en Administración*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México:

McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2011). Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine,

Cinemark y Cinépolis. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo*

*Educativo*.

Juan, S. (2010). Estres Laboral. *Hidrogénesis*, 55.

La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.

(2019).

Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. (20 de Agosto de 2011). Diario Oficial

El Peruano. Lima, Perú.

Ley N° 30947 Ley de Salud Mental. (6 de Marzo de 2019). Diario Oficial El Peruano. Lima,

Perú.

- Loli, A., Del Carpio, J., & Vergara, A. (2013). LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN OROGANIZACIONES PUBLICAS Y PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA. *REVISTA IIPSI*, 171-190.
- Martínez, R., & Pérez, A. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Marx, K. (1974). *Manuscritos: Economía y Filosofía* (5ta ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- Morillo, M., Morillo, M., & Rivas, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *SciELO México*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422011000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000200006)
- Mouriz, J. (03 de Junio de 2007). *Comunicación Corporativa*. Obtenido de <https://mouriz.wordpress.com/2007/06/03/imagen-corporativa/>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press México, 2015.
- OIT. (28 de Abril de 2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Ginebra, Suiza.
- Ortiz, L. (27 de Mayo de 2020). «*Estrés laboral en tiempos de pandemia*». Obtenido de UNA COMUNICA: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>.
- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3era ed.). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Pérez, V. (2007). *“Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la excelencia en el servicio”* (1era ed.). España: Ideas propias Editorial.

Restrepo, L., & Gonzáles, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*.

Rojas, S., & Rojas, J. (2017). ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECCION CALZADO DE UN CENTRO COMERCIAL. *(Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración*. Universidad Privada del Norte, Lima.

Salirrosas, E., & Rodriguez, C. (2015). ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELEFONO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ. *(Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración)*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, Trujillo.

Salkind, N. (1997). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. Pamplona: Prentice-Hall.

Santizo, A. (2014). *ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS*. Quetzaltenango.

Sebastián, O., & Del Hoyo, A. (2002). *LA CARGA MENTAL DE TRABAJO*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Varela, G., Salinero, J., Sevilla, C., Lemus, J., & de las Heras, C. (2003). *Guia de Luces para emprendedores*. Obtenido de <http://dl.dip-caceres.es/guias/GuiaLUCES/es/pdf/Cap07.pdf>

Zárate, T. (2010). *FACTORES DETERMINANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS*. Tamaulipas.