



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

MEDINA SÁNCHEZ, BRANITZA BASTIENNE

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

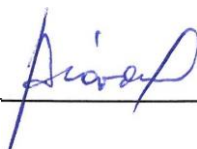
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS DEL JURADO



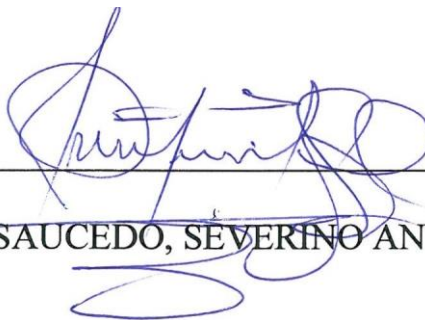
CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM

PRESIDENTE:



CASMA ZÁRATE, CARLOS ANTONIO

SECRETARIO:



DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

VOCAL:

ICATORIA

Mi eterno agradecimiento a mis padres, Juan y Yanet, quienes confiaron en mí y me dieron la oportunidad de ser mejor. A mi hijo Emmanuel, quien es mi fuerza para seguir adelante y finalmente a mi hermano Ramin, quien estuvo siempre conmigo. Los amo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores, el Dr. César Alva Arce y el Dr. Antonio Díaz Saucedo, quienes me brindaron sus conocimientos para realizar tanto el proyecto como el desarrollo de mi tesis respectivamente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Branitza Bastienne Medina Sánchez, con DNI 73881936, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de La Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2018

Branitza Bastienne Medina Sánchez

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “El Estrés Laboral Y La Calidad De Servicio De Los Trabajadores Del Call Center MDY – Claro, Lince 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Branitza Bastienne Medina Sánchez

INDICE

INTRODUCCION.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.2.1 Internacionales.....	13
1.2.2 Nacionales	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	14
1.3.1 Origen De La Calidad De Servicio.....	14
1.3.3 Fidelización de los Clientes	15
1.3.4 Variable 1: Estrés Laboral	15
1.3.5 Variable 2: Calidad de Servicio.....	17
1.3.2.2 Beneficios de la Calidad de Servicio	18
1.3.2.3 Calidad de Servicio Como Ventaja Competitiva	19
1.3.2.4 Causas de la Calidad de Servicio.....	20
1.3.2.5 Dimensiones de la Calidad de Servicio	21
1.3.2.6 Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente.....	21
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación del Estudio	23
1.5.1 Teórica	23
1.5.2 Práctica	23
1.5.3 Metodológica	23
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis General:	23
1.6.2 Hipótesis Específica:	23
II. METODOLOGÍA.....	26

2.1	Diseño de Investigación	26
2.1.1	Tipo de Investigación	26
2.1.2	Nivel de Investigación	26
1.1	Operacionalización de Variables.....	27
2.3	Población y Muestra	28
2.4	Técnicas e Instrumentos de Relación de Datos, Validez y Confiabilidad	28
2.5	Métodos de Análisis de Datos	30
2.6	Aspectos Éticos.....	31
III.	RESULTADOS.....	33
3.1.	Análisis descriptivo de los resultados	33
3.2	Prueba de la Hipótesis de la Investigación	36
IV.	DISCUSION:	42
4.1.	Discusión por Objetivos:	42
4.2.	Discusión Metodológica:	42
4.3.	Discusión por Resultados:	42
4.4.	Discusión por Conclusiones:	43
V.	CONCLUSIONES.....	45
VI.	RECOMENDACIONES	47
VII.	REFERENCIAS.....	49

RESUMEN

La investigación “El Estrés Laboral y la Calidad de Servicio de los Trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018”, tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio. Las teorías utilizadas en este trabajo fueron Origen De La Calidad De Servicio, Seto (2004) y Fidelización de los Clientes, Cuevas (2004). El diseño usado fue no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población fue de 40 asesores administrativos y la muestra fue censal, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert con 19 preguntas. Finalmente, la conclusión de la tesis fue que: el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY.

Palabras Clave: estrés laboral y calidad de servicio.

ABSTRACT

The research "Work Stress and Quality of Service of Call Center Workers MDY - Claro, Lince 2018", aims to determine the relationship between work stress and quality of service. The theories used in this work were Origin of Quality of Service, Seto (2004) and Loyalty of Clients, Cuevas (2004). The design used was non-experimental cross-section, the type of research was applied, descriptive level - correlational, quantitative approach, the population was 40 administrative advisors and the sample was census, the instrument was a Likert questionnaire with 19 questions. Finally, the conclusion of the thesis was that: work stress is not related to the quality of service of the MDY Call Center workers.

Keywords: work stress and quality of service.

INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

En la tesis titulada “El Estrés Laboral y la Calidad de Servicio de los Trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018”, se trata de estudiar los efectos que causarían el estrés laboral sobre la calidad de servicio en los trabajadores de la empresa en mención, para ello, el trabajo se ha dividido en capítulos, los que a continuación describen de una manera sucinta la temática a desarrollar:

Capítulo I: Está conformado por realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problemas, justificación, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Está conformado por diseño de investigación, tipo de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de relación de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos técnicos.

Capítulo III: Está conformado por recursos y presupuestos, financiamiento y cronograma de ejecución.

Capítulo IV: Está compuesta por la discusión por objetivos, discusión metodológica, discusión por resultados y discusión por conclusiones.

Capítulo V: Está compuesta por la conclusión general y sus tres conclusiones específicas de acuerdo a las hipótesis planteadas.

Capítulo VI: Está compuesta por las recomendaciones.

Capítulo VII: Está compuesta por las referencias bibliográficas de toda la tesis.

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las empresas saben que su capital humano es el motor de toda la organización; ya que, sin este recurso sería casi imposible generar algún tipo de utilidades para que la empresa continúe su crecimiento.

Sin embargo, día a día, las exigencias por llegar a las tan preciadas “metas laborales” ha generado que más del 70% de población de trabajadores, tanto de empresas públicas como privadas, experimente de alguna manera el tan mencionado “estrés laboral”.

El estrés laboral no es más que la reacción de un individuo ante la presión que ejercen sobre él, ocasionando severos problemas de salud no solo al trabajador sino también a quienes los rodean.

Este tipo de situaciones no es apropiado para un mundo donde lo que más vale es el trato que se recibe, que el mismo producto o servicio ofrecido. Eso es algo que el Call Center MDY lo tiene muy en claro y por eso, constantemente se nos recuerda que el cliente es lo más importante.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, está de más decir que la calidad de servicio que se brinda a un cliente en cada llamada puede hacer la diferencia, sin olvidar que cada cliente tiene un grado de satisfacción muy diferente.

A nivel nacional, hemos comenzado a experimentar con más fuerza el estrés laboral y, junto con ello, la exigencia por brindar un buen trato al cliente. Pero todavía estamos en un proceso de constante aprendizaje.

A nivel internacional, se observa que las grandes franquicias de comida rápida como McDonald's, tomando uno como ejemplo, conocen de la importancia de brindar un buen servicio, pero la labor que realiza el personal es realmente extenuante.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

Ponce, E. (2011). El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente, es lo que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes; de igual manera, el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, y se asegure un uso correcto del mismo.

Poveda, (2012). Manifiesta que, en Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad que impacte en los clientes, ya que el libre comercio y la globalización, obliga a las empresas a volverse flexibles y adaptables a los cambios constantes, de lo contrario, será inevitable que desaparezcan o sean absorbidas.

Belkys, (2008). Llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral en los trabajadores del servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela. Aplicó un cuestionario de estrés laboral, elaborado por la propia investigadora, y los resultados indicaron que 62% de los colaboradores del servicio presentó poco estrés, el 34% indicó estrés moderado y solo un 4% mostró un estrés elevado. Se llegó a la conclusión que quienes alcanza mayores niveles de estrés son los auxiliares y receptores del laboratorio.

Sánchez, (2010). Realizó una investigación sobre el estrés laboral, satisfacción y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en Argentina. Utilizó un cuestionario que evalúa situaciones estresantes y el cuestionario de Peiró y Meliá y el BIEPS-A. Obtuvo como resultado que existe un moderado nivel de estrés, satisfacción y bienestar psicológicos en los trabajadores. De esta manera, concluye que existe relación entre las variables estrés laboral y satisfacción; y de la misma forma, sucedió entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, indicando que los trabajadores con óptima satisfacción y bienestar psicológico son menos propensos a sufrir estrés laboral.

1.2.2 Nacionales

Roldan & otros (2013), en su trabajo sobre “Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños”. La presente investigación tiene un diseño no experimental, y su nivel es descriptivo correlacional. El propósito es establecer la asociación entre ambos conceptos, empleada una investigación aplicada, cuantitativa, transversal de tipo descriptivo correlacional, empleando la técnica de la encuesta y un cuestionario estructurado que aplicó a una muestra aleatoria de 415 clientes. Concluye indicando que existe una estrecha relación entre la lealtad de compra de los clientes en base a su percepción con respecto a la calidad de servicio ofrecida, logrando percibir de fidelidad de nuestros consumidores y el incremento de nuevos clientes.

García (2015). En su “Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimiento turísticos”. El objetivo es conocer la percepción del turista con respecto a la calidad de servicio y su predisposición para convertirse en un cliente frecuente o leal. La presente investigación tiene un diseño no experimental y un nivel descriptivo correlacional. Aplico un cuestionario auto-construido sobre calidad total a una muestra de 1167 clientes de 16 establecimientos turísticos (hoteles y restaurantes), entre los cuales se encontraban clientes que habían consumido en el restaurante o clientes que se hospedaban más de 3 días en los hoteles. Se concluye que la percepción de los clientes hacia la calidad de servicio debe ser positiva en todo momento, es decir, brindar un trato personalizado donde se ofrece fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Origen De La Calidad De Servicio

Según Seto (2004), “La calidad de servicio se ve como un punto estratégico para sobrevivir en el mercado competitivo, esto confirma las estrategias y políticas que han evolucionado a través del tiempo por la empresa”. (p.14).

La calidad de servicio ha logrado convertirse en protagonista de nuestras vidas de tal manera, que las empresas lo adquieren como un atractivo sistema que permite atraer y

retener clientes que estén dispuestos a consumir o disponer de los productos o servicios que se ofrezcan.

1.3.2 Organización de la Empresa

Chávez (1994). La palabra organización se refiere al acto de ordenar, puede mencionarse a unidades sociales o función administrativa. Las organizaciones son unidades que atienden la satisfacción de las necesidades básicas, como alimentación, vestuario, salud, vivienda, transporte, trabajo. La organización, como función administrativa, describe a la gestión que ayudará a la implementación de una unidad social, sea de producción financiera o comercial. (p.83).

1.3.3 Fidelización de los Clientes

Cuevas (2004), “La fidelización de clientes pretende que los compradores o usuarios de los servicios mantengan relaciones comerciales estables y continuas, o largo plazo con la empresa. La fidelidad se produce cuando existe una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la organización y su comportamiento de compra de los productos y servicios de la misma”, (p.51).

1.3.4 Variable 1: Estrés Laboral

Seguro que todos hemos oído y utilizado, como parte del día a día, la palabra estrés y sus términos relacionados como miedo, angustia, fatiga y depresión frente a diversos contextos, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, dar un concepto en concreto de lo que estamos hablando además de sus causas y consecuencias. A su vez, podemos notar que los términos relacionados al estrés se entremezclan entre sí haciendo más difícil su definición por separado, es por ello que se consideran términos polisémicos; es decir, puede describir tanto situaciones como estados psicológicos y psicobiológicos diferentes pero interrelacionados. En conclusión, el modelo de estrés está determinado por el desequilibrio entre una persona y el entorno (García – izquierdo 1999).

Actualmente, el estrés laboral se ve reflejado en jóvenes a partir de los 25 años, anteriormente se evidenciaba en personas mayores de 40 años. Esto refleja un porcentaje

aproximado de 80% de la población. Se considera a esta cifra como elevada y al parecer muestra una tendencia de incremento más no de reducción.

Si lo describimos de la manera más sencilla, es considerado como “una rigidez o endurecimiento de los músculos y el tejido que excede del tono necesario para su funcionamiento normal”, pero somos conscientes de que abarca mucho más que eso; es por ello que el Dr. Harans Selye, pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)”. Es una respuesta del organismo, por inercia, que lo prepara para el enfrentamiento o la huida.

Si nos enfocamos en el punto de vista psicológico, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- **Como estímulo:** capaz de provocar una reacción de estrés.
- **Como reacción o respuesta:** el estrés se puede evidenciar en cambio conductuales, físicos, y otras emociones en el individuo.
- **Como interacción:** el estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos del individuo.

Por su parte, la OMS (Organización Mundial de la Salud), indica que el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”.

La Comisión Europea (1999), define el estrés como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, psicológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización o entorno de trabajo. Según esto, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitaciones y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. A su vez, El Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales IV (DSMIV) (1995), considera que el estrés intenso está vinculado con una causa del insomnio (turnos rotativos en el trabajo). Para el resto de trastornos no se ha encontrado reconocimiento similar; sin embargo, en distintos estudios refieren frecuencia de sueños de angustia relacionados con la actividad que desempeñan (Dejours, 1990).

1.3.1.1 Dimensiones del estrés

- Remuneración Inadecuada
- Excesiva Carga Laboral
- Mala Planificación de Horarios

1.3.5 Variable 2: Calidad de Servicio

Según la teoría de William Edwards Deming indica que: A Mayor Calidad, Menores Costos = Mayor Productividad. Mejoró el círculo de calidad por Shewhart, ya que él indicaba que si se analiza cada parte del proceso se puede identificar la problemática y atacarlo de raíz; esto es través de 4 etapas que son Planear, Hacer, Verificar y Actuar con la finalidad de evitar futuros errores.

Según Christopher Lovelock (2009) define calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

- La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se enfoca en las artes visuales; es decir, que las personas solo aprenden a reconocer la calidad a través de la experiencia que obtiene por medio de la exposición repetida.
- El método basado en el producto: Considera la calidad como una variable precisa medible. Indica que la calidad se ve reflejada al momento de identificar los ingredientes o atributos que brinda un producto o servicio. Sin embargo, debemos considerar que una opinión muy objetiva ya que no se toma en cuenta las preferencias, necesidades y gustos de cada uno de los consumidores o clientes.
- Las definiciones basadas en el usuario: Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. A diferencia de la anterior, esta perspectiva es subjetiva y compara la calidad con la satisfacción máxima, incluso reconoce que los clientes tienen deseos y necesidades diferentes.

- Las definiciones basadas en el valor: Abordan la calidad en términos de valor y precio. Establece que la calidad se define como “excelencia costeable”, ya que es la sumatoria entre el desempeño o cumplimiento, y el precio.

Es riesgoso y complicado definir la calidad de servicio, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si el servicio que se brinda es realmente mejor al que se había esperado pero la expectativa de los clientes no lo refleja así, difícilmente podremos garantizar o certificar que los consumidores están recibiendo un servicio de calidad.

1.3.2.2 Beneficios de la Calidad de Servicio

- Mayor lealtad de los clientes: a través de la calidad de servicio se crean verdaderos clientes permanentes, ya que se sienten satisfechos de utilizar constantemente el servicio después de experimentarlo, logrando así que regresen con la finalidad de encontrar la misma calidad de servicio.

- Repetición de negocios: tiene que ver con el hecho de que un cliente o nicho de mercado decide hacer negocios con nosotros, dada la diversidad de productos o servicios que se brinda. Así, por ejemplo, un cliente adquiere un servicio de internet de Claro para su empresa, luego prefiere internet y telefonía; finalmente decide instalar el servicio completo y adiciona el cable.

- Vulnerabilidad reducida a la guerra de precios: se mantiene la calidad en el servicio que prestamos y podemos mantener precios por encima de nuestros competidores, lo que compensa aquel número de clientes que se pierde porque lo único que les interesa es el precio. Si nos enfocamos en los clientes que tiene como exigencia la calidad, no afecta a la empresa su participación en el mercado, ya que este tipo de clientes saben que una mayor calidad de servicio implica un mayor costo.

- Costo de mercados inferiores: cuando brindamos un buen servicio, los mismos clientes se encargan de difundir rápidamente la información de manera verbal; es más, pueden lograr atraer posibles clientes potenciales.

- Crecimiento de la participación en el mercado: esta es la consecuencia del orden lógico: al mejorar la calidad de servicio se pueden cumplir los requerimientos y se reduce los

desperdicios o mermas en los procesos, logrando aprovechar correctamente los insumos. Con esto, hasta cierto punto, se asegura la permanencia en el negocio.

- Características de la calidad de servicio: desde los gerentes hasta los operarios de una compañía famosa te dirán que un buen servicio al cliente es la clave para el éxito del negocio. Si una empresa no cuenta con un área de calidad que se mantenga al tanto de la satisfacción de los clientes, se puede perder la lealtad de los clientes. Al igual que un buen servicio, una mala experiencia también se comunica y esto puede desanimar a los clientes potenciales de probar el producto o servicio que se ofrece.

- Habilidades de escucha: un representante de servicio de atención al cliente debe saber escuchar las necesidades del mismo. En vez de pensar en una respuesta inmediata, toma nota de manera resumida para luego repetirlas y validar si entendió el verdadero problema.

- Habilidades de pregunta: aquellos que están en el servicio de atención al cliente saben que hacer las preguntas necesarias puede arrojar las respuestas necesarias para resolver el problema. Las preguntas de calidad ayudan a descubrir las necesidades, metas, objetivos y preocupaciones reales de los clientes para que el representante pueda trabajar en la manera de cómo resolverlas.

- Empatía: un 68% de todos los clientes dejan de comprar en las empresas debido a la indiferencia con que son tratados. Esto no solo provoca que los clientes dejen de comprar, sino que, en términos generales, un cliente insatisfecho comenta su mala experiencia con otras 8 o 10 personas. A pesar de esto, algunas empresas se muestran reacias a invertir en capacitaciones de calidad para sus empleados.

1.3.2.3 Calidad de Servicio Como Ventaja Competitiva

En un ambiente sumamente competitivo, se corre el riesgo de que los clientes muy pocas diferencias reales entre las alternativas de los competidores y, por lo tanto, hagan sus elecciones basados en precios más bajos y calidad percibida. A medida que la competencia se intensifica en el sector de servicios, se vuelve más importante que nunca que las organizaciones distingan sus productos en formas significativas para los clientes.

Sobre esto, George Day comenta: “las diversas formas en que un negocio puede lograr una ventaja competitiva con rapidez desafían cualquier generalización o prescripción sencilla. Para tener éxito debe identificarse y promocionarse como mejor proveedor de atributos que son importantes para los clientes meta”.

La ventaja competitiva se puede definir como aquella característica que posee una organización y la distingue de sus competidores potenciales, permitiéndole a la empresa perseguir un rendimiento superior al que obtiene por la simple actividad de la organización; es decir, pretende generar un beneficio superior al normal.

Michael Porter (1992) propone tres grandes estrategias para lograr ventajas competitivas:

- **Liderazgo en Costos:** la organización persigue ser la única capaz de conseguir una verdadera ventaja en costos en el sector.
- **Diferenciación:** Adición de atributos y servicios adicionales y diferenciales.
- **Enfoque:** Estrategia destinada a un segmento particular del cliente. Tiende a la obtención de ventajas en diferenciación y no en costos.

1.3.2.4 Causas de la Calidad de Servicio

Según Jiménez (2003), en el mercado, el cliente tiene muchas opciones, la competencia es muy intensa y está a un clic de cualquier dispositivo móvil, los productos chinos son cada vez más competitivos en cuestión de calidad, aun así, la mayoría de las empresas se enfrentan al problema la mala calidad y algunas parecen consentirlo como a unos niños.

A pesar de los diversos modelos de calidad, persiste los problemas por la mala práctica, las posibles causas serían:

En el hombre: La falta de motivación/interés, el miedo, el estrés. Enfoque en negocios a corto plazo. Falta de capacitación. Trabajadores que toman atajos.

En las maquinarias: La falta de calidad para producir, falta de mantenimiento, no cuenta con piezas o repuestos, desgaste de equipos y herramientas. Tecnología obsoleta.

Materia: Material de baja calidad. Material no especificado

Administración: Falta de misión, visión y objetivos; pobre sistema de valores; favoritismo. Falta de supervisión. Resultados mal presupuestados. Inflexibilidad ante el cambio.

Método: No siguen los procedimientos. Requisitos extremos (rígidos o relajados). Registros que no agregan valor a la toma de decisiones.

Medio Ambiente: Humedad. Temperatura. Iluminación. Ambiente apto para trabajar con comodidad

1.3.2.5 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Esto permite a una organización evaluar sus experiencias y determinar qué tanto se ha acercado a sus objetivos y a satisfacer a sus clientes. Se consideran 4 dimensiones:

- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma íntegra y con cuidado.
- Trato personalizado: es la capacidad del asesor para lograr que el cliente se sienta cómodo.
- Empatía: Comprenden y se preocupan por las necesidades de los clientes.

1.3.2.6 Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente

Horovitz, (2013). Manifiesta que, en la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de consumidor y, por ende, en el mercado meta. Debido a ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente” ha traspasado fronteras del mercado de mercadotecnia para constituirse en cada área de las organizaciones o empresas.

Horovitz y Panak, (2003) mencionan que estos podrían ser los tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

1. **Primer Beneficio:** Un cliente satisfecho, generalmente, vuelve a comprar; y con ellos la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de no solo venderle el mismo producto en un futuro, sino también productos adicionales.
2. **Segundo Beneficio:** Un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio; por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita por parte del cliente a sus familiares, amistades y conocidos.
3. **Tercer Beneficio:** Un cliente satisfecho deja de lado a la competencia; esto brinda a la empresa el beneficio de obtener un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción de los clientes obtendrá los siguientes beneficios:

- a) Lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas)
- b) Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- c) Una determinada participación en el mercado.

1.4 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018?

- a) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la fiabilidad de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la empatía de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Teórica

La presente investigación se realiza con la finalidad de incrementar los conocimientos existentes de cada individuo acerca del estrés laboral. En esta oportunidad, indicaremos su relación directa con la calidad de servicio realizando una investigación científica en la administración, para sistematizarlos en una propuesta y, posteriormente, adicionarlo como conocimientos con la finalidad de demostrar la relación entre ambas variables.

1.5.2 Práctica

Esta investigación es llevada a cabo porque es necesario disminuir los niveles de estrés laboral que influyen en la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center. A su vez, puede ser utilizado como material de consulta para posibles futuras investigaciones.

1.5.3 Metodológica

En esta ocasión, se aplicará el método científico, ya que se va a recolectar información a través del instrumento (el cuestionario), el cual podrá servir para futuras posibles investigaciones que mantengan relación con la influencia del estrés laboral sobre la calidad de servicio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General:

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.

1.6.2 Hipótesis Específica:

- a) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la fiabilidad de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.
- b) Existe relación significativa entre el estrés laboral y la empatía de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.

- c) Existe relación entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo Principal:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

- a) Determinar la relación entre el estrés laboral y la fiabilidad de los trabajadores del Call Center – Claro, Lince 2018.
- b) Determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.
- c) Determinar la relación entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018.

METODOLOGIA

II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de Investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal, ya que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir no se hizo variar de forma intencional las variables para ver sus efectos sobre las otras variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

El diseño del corte es transversal, ya que su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, fue como tomar una fotografía de algo que sucedió. (Hernández et al., 210, p.151).

2.1.1 Tipo de Investigación

La investigación aplicada sirve para tomar decisiones y establecer políticas. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas al igual que la investigación pura; sin embargo, la investigación aplicada tiene mayor énfasis hacia la toma de decisiones importantes y a largo plazo. (Namakforoosh 2005, p.44).

La investigación realizada es de tipo aplicada porque podría ayudar en la toma de decisiones favorables con respecto al Estrés Laboral, tanto para la empresa y sus asesores al momento de desempeñar sus funciones en plataforma.

2.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel Descriptivo – Correlacional para analizar y encontrar si existe relación entre ambas variables.

Los estudios descriptivos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos tratando de establecer relación entre ambos conceptos, sino que sirven para analizar como es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes (Según Hernández, 1991:71).

Según Hernández, (1991), menciona que es correlacional cuando, “el nivel correlacional cuando pretende ver como se relacionan o se vinculan diversos fenómenos entre sí (o si no se relacionan)”.

1.1

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de Preguntas	Ítem	Instrumento	Escala Medición
X: ESTRÉS LABORAL	Remuneración Inadecuada	Valor al trabajo	1	1	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
		Demanda Laboral	1	2		
		Rotación de Personal	1	3		
	Excesiva Carga Laboral	Conductas Inaceptables	1	4		
		Inseguridad	1	5		
		Poca Capacitación	1	6		
	Mala Planificación de Horarios	Recurso	1	7		
		Procesos	1	8		
		Producto	1	9		
		Cliente	1	10		
Y: CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Valor al trabajo	1	11	Cuestionario Tipo Likert	Ordinal
		Demanda Laboral	1	12		
		Rotación de Personal	1	13		
	Empatía	Conductas Inaceptables	1	14		
		Inseguridad	1	15		
		Poca Capacitación	1	16		
	Capacidad de Respuesta	Recurso	1	17		
		Procesos	1	18		
		Producto	1	19		

Variables.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Para llevar a cabo la investigación, se cuenta con una población de 40 asesores administrativos del turno mañana que trabajen medio tiempo y tiempo completo.

Dentro de la investigación realizada es importante definir la población de estudio. Según Carrasco (2015), la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

2.3.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino que causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

La muestra fue censal, es decir,, la muestra es igual a la población que son 40 asesores administrativos.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Relación de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

A la técnica a utilizar en esta investigación se le asigna el nombre de encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que brindaron los asesores encuestados.

Carrasco (2005), define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo” (p.72).

Para la presente investigación, se utilizará el cuestionario como instrumento de medición, con la finalidad de llevar a cabo la técnica de la encuesta en los asesores del Call Center MDY.

Además de lo mencionado anteriormente, Carrasco (2005), indica que el cuestionario “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de persona, ya

que permite una respuesta directa, mediante una hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ella” (p.318).

2.4.2 Validez del Instrumento

La validez se define como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, 2010. P.201).

El cuestionario fue el instrumento que se aplicó, el cual, primero fue sometido a una prueba de validez aplicada por el juicio de tres expertos en la materia y una prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.

Los expertos que validaron el contenido del cuestionario fueron:

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINION
DOCTOR	Alva Arce, Rosel César	Existe suficiencia
DOCTOR	Castillo Costilla, Pedro	Existe suficiencia
MAGISTER	Vergara García, Giselle	Existe suficiencia

Estos profesionales calificaron con una validez de cumplimiento satisfactorio.

2.4.3 Confiabilidad del Instrumento

El alfa de Cron Bach aplico para calcular el coeficiente de fiabilidad de instrumento de medición,

Hernández (2010), menciona que, “Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecto). Cuanto más cerca este el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición”. (p.302)

Tabla 01: Tabla de rangos de confiabilidad

0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández (201, p.302)

Tabla 02

Resumen de procedimiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Exclusivo	0	.0
	Total	20	100.0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 03

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
.916	X
	20

Interpretación: El resultado del alfa de Crombach en la Tabla 03 es 0.916, lo que nos indica que es confiable dado que su valor es mayor a 0.80; ya que, según la Tabla 01 de Hernández et al. (2010), el alfa de Crombach exhorta: de 0.80 para arriba da excelente confiabilidad (p.302).

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Los datos recogidos a través del cuestionario serán organizados, analizados y presentados por el método estadístico (descriptivo, inferencial), tanto para la presentación descriptiva de los resultados, así como para las pruebas estadísticas inferenciales de las hipótesis del trabajo.

2.6 Aspectos Éticos

Se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados, el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 4. Variable X: Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	32	80,0	80,0	80,0
	A VECES	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

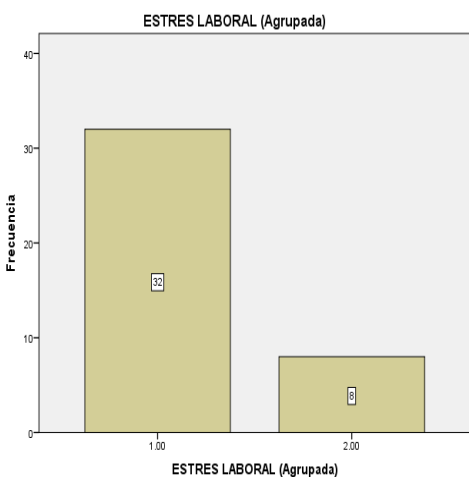


Figura 1. Grafica de la variable independiente: Estrés Laboral

INTERPRETACION: En la Tabla 4 y Figura 1 se observa que el 80% que representa a los 32 asesores, mencionan que nunca presentan estrés laboral; en tanto que solo el 20% menciona que a veces siente el estrés laboral como un factor negativo.

Tabla 5. Variable Y: Calidad De Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	A VECES	21	52,5	52,5	55,0
	SIEMPRE	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

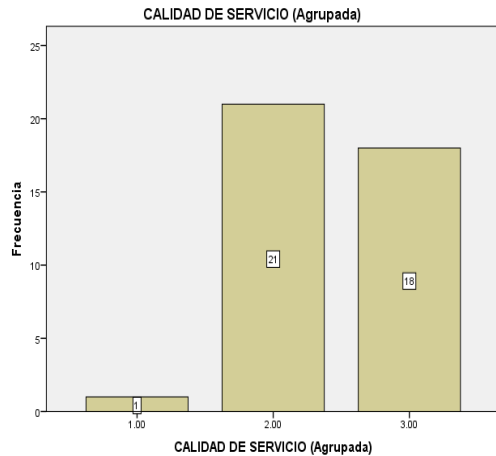


Figura 2. Gráfica de la variable dependiente: Calidad de Servicio.

INTERPRETACION: En la Tabla 5 y Figura 2 se observa que el 52% que representa a 21 asesores mencionan que a veces ofrecen buena calidad de servicio; y a su vez, el 2.5% menciona que nunca lo hace.

TABLA 6. Dimensión 1: Remuneración Inadecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,0	5,0	5,0
	A VECES	20	50,0	50,0	55,0
	SIEMPRE	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: En la Tabla 6 se observa que el 50% de los asesores mencionan que a veces sienten que la remuneración que perciben es inadecuada; y solo el 5% que representa a 2 asesores menciona que nunca su remuneración es inadecuada.

Tabla 7: Dimensión 2: Excesiva Carga Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	34	85,0	85,0	85,0
	A VECES	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: En la tabla 7 se observa que el 85% de los asesores que representan a 34 asesores mencionan que nunca perciben exceso de carga laboral, y solo un 15% menciona que a veces siente dicha presión.

Tabla 8: Dimensión 3: Mala Planificación De Horarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,0	5,0	5,0
	A VECES	26	65,0	65,0	70,0
	SIEMPRE	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: En la tabla 8 se observa que el 65% que representa a 26 asesores menciona que a veces cuentan con mala planificación de horarios; mientras que el 5% menciona que nunca tiene un horario inadecuado.

Tabla 9. Dimensión 4: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,0	5,0	5,0
	A VECES	9	22,5	22,5	27,5
	SIEMPRE	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: Se observa que el 72.5% de los asesores Siempre se sienten parte de la empresa, el 22.5% A veces se sienten orgullosos de su trabajo y 5% de ellos Nunca está satisfecho.

Tabla 10. Dimensión 5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	10,0	10,0	10,0
	A VECES	25	62,5	62,5	72,5
	SIEMPRE	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: Se observa que el 62.5% de los asesores A veces sienten empatía con los clientes, 11 de ellos siempre son empáticos, y el 10% indica que Nunca lo son.

Tabla 11. Dimensión 5: Capacidad De Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	17	42,5	42,5	42,5
	A VECES	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

INTERPRETACION: Se observa que 23 asesores, 57.5%, A veces tiene capacidad de respuesta con los clientes, y un 17% afirma que Nunca tienen dicha capacidad.

3.2 Prueba de la Hipótesis de la Investigación

Tabla 12: Rangos de Correlación

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva fuerte.

Fuente: Hernández, R. et al. (2010, p.312)

A. Prueba de Hipótesis

En vista de que los datos provienen de variables cualitativas, estos son datos categóricos por lo que la escala de medición es ordinal y, en consecuencia, el estadístico de prueba a usar es no paramétrica. El estadístico es Rho de Spearman.

A.1. Prueba de Hipótesis General

H.G: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio.

H_a: Si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio.

Sig. R = 0.05% ; N aceptación = 95% ; Z=1.96

Regla de Decisión:

- a) $\text{Sig}_E < \text{Sig}_T = \text{Rechazo } H_0$
- b) $\text{Sig}_E > \text{Sig}_T = \text{Acepto } H_0$

Tabla 13. Correlación: Estrés Laboral y Calidad de Servicio

			ESTRES LABORAL (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,208
		Sig. (bilateral)	.	,197
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,197	.
		N	40	40

INTERPRETACION: Se observa en la Tabla 13 que el coeficiente de correlación es de 0.208, lo que indica que es un valor positivo muy débil, según los rangos de correlación de Hernández (Tabla 12).

Además, la significancia 0.197 es mayor que 0.05 ($0.197 > 0.05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1.96$) entonces se acepta la hipótesis nula H_0 ; en consecuencia no se cumple como cierta

la hipótesis del trabajo, es decir, que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio.

Sig. R = 0.05%; N aceptación = 95%; Z=1.96

Regla de Decisión:

- a) $\text{Sig}_E < \text{Sig}_T = \text{Rechazo } H_0$
- b) $\text{Sig}_E > \text{Sig}_T = \text{Acepto } H_0$

Tabla 14. Correlación: Estrés Laboral y Fiabilidad

			ESTRES LABORAL (Agrupada)	FIABILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRES	Coefficiente de correlación	1,000	,174
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,284
	(Agrupada)	N	40	40
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,174	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,284	.
		N	40	40

INTERPRETACION: Se conserva la Tabla 14 que el coeficiente de correlación es de 0.174, lo que indica que el calor es una correlación positiva muy débil, según los rangos de correlación de Hernández (Tabla 12).

Además, la significancia 0.284 es mayor que 0.05 ($0.284 > 0.05$; nivel de aceptación: 95%; Z=1.96) entonces se acepta la hipótesis nula H_0 ; en consecuencia no se cumple como cierta la primera hipótesis específica planteada.

Sig. R = 0.05%; N aceptación = 95%; Z=1.96

Regla de Decisión:

- a) $\text{Sig}_E < \text{Sig}_T = \text{Rechazo } H_0$
- b) $\text{Sig}_E > \text{Sig}_T = \text{Acepto } H_0$

Tabla 15. Correlación: Estrés Laboral y Empatía

			ESTRES LABORAL (Agrupada)	EMPATIA (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	40	40
	EMPATIA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,392*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	40	40

INTERPRETACION: Se observa en la Tabla 14 que el coeficiente de correlación es de 0.392, lo que indica que es un valor positivo débil, según los rangos de correlación de Hernández (Tabla 12).

Además, la significancia 0.012 es menor que 0.05 ($0.012 < 0.05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1.96$) entonces se acepta la hipótesis alterna H_A ; en consecuencia si se cumple como cierta la segunda hipótesis específica planteada.

Sig. $R = 0.05\%$; N aceptación = 95% ; $Z=1.96$

Regla de Decisión:

- a) $Sig_E < Sig_T =$ Rechazo H_0
- b) $Sig_E > Sig_T =$ Acepto H_0

Tabla 16. Correlación: Estrés Laboral y Capacidad de Respuesta

			ESTRES LABORAL (Agrupada)	CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,275
		N	40	40
	CAPACIDAD DE RESPUESTA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,275	.
		N	40	40

INTERPRETACION: Se observa en la Tabla 16 que el coeficiente de correlación es de 0.177, lo que indica que es un valor positivo muy débil, según los rangos de correlación de Hernández (Tabla 12).

Además, la significancia 0.275 es mayor que 0.05 ($0.275 > 0.05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1.96$) entonces se acepta la hipótesis nula H_0 ; en consecuencia no se cumple como la tercera hipótesis específica planteada.

DISCUSSION

IV. DISCUSION:

4.1. Discusión por Objetivos:

El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY, específicamente en el área postventa administrativo HFC.

Para poder determinarlo, desglosamos ambas variables en tres dimensiones y, a la vez, éstas se desglosaron en indicadores, con la finalidad de poder obtener, con mayor precisión, una respuesta por parte de cada trabajador.

4.2. Discusión Metodológica:

Se empleó un diseño no experimental, ya que la investigación se realizó sin manipular las variables, y de corte transversal porque su propósito fue describir ambas variables. Se realizó también una investigación aplicada dado que las recomendaciones serán decisiones importantes a tomar a largo plazo.

Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert de 19 preguntas a una muestra censal de 40 asesores, recolectando información a través de la técnica de la encuesta. Para medir la confiabilidad del instrumento, se aplicó el Alfa de Cronbach.

4.3. Discusión por Resultados:

Para poder analizar los resultados, se hará énfasis en los porcentajes más elevados de cada tabla. Tenemos en la Tabla 4 que el 80% de los asesores nunca presenta estrés laboral y en la Tabla 5 el 52.5% indica que a veces brinda calidad de servicio en sus llamadas.

A partir de la Tabla 6 se visualizan los resultados de las 6 dimensiones en total. En estas tablas tenemos la Remuneración Inadecuada, donde solo el 5% (2 asesores) consideran que están conformes con su sueldo.

En la Tabla 7 tenemos la Excesiva Carga Laboral, donde el 85% de los asesores indican que nunca se encuentra bajo presión en el trabajo.

En la Tabla 8 tenemos la Mala Planificación de Horarios, la cual indica que el 65% de los asesores a veces que su horario no va de acuerdo a lo deseado.

En la Tabla 9 tenemos Fiabilidad, donde el 72.5% de los asesores sienten confianza de laborar dentro de la empresa.

Tenemos en la Tabla 10 Empatía, donde se observa que el 62.5% de los asesores cuenta con la capacidad de entender el punto de vista del cliente.

Tenemos, en la Tabla 11, Capacidad de Respuesta para lo cual, el 57.5% de los asesores indican que a veces pueden brindar rápidas y correctas soluciones a los clientes.

Como resultado final, en la Tabla 13 se observa que el coeficiente de relación es de 0.235 lo que nos indica que es un valor positivo débil. Además, la significancia es 0.144, indicando que se acepta la hipótesis nula. En consecuencia NO se cumple como cierta la hipótesis del trabajo.

4.4. Discusión por Conclusiones:

La conclusión afirma que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los asesores administrativos.

De las tres hipótesis planteadas, solo en la segunda se obtuvo como resultado que el estrés laboral si tiene relación con la empatía de cada asesor al momento de atender a sus clientes.

En las otras dos hipótesis específicas planteadas, el resultado fue que no existe relación entre el estrés laboral y la fiabilidad, y el estrés laboral y la capacidad de respuesta.

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Se determinó el no cumplimiento de la hipótesis general planteada, es decir no hay relación significativa entre las variables estrés laboral y calidad de servicio.

5.2. Hipótesis Específica 1: Se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y la fiabilidad de los asesores hacia la empresa.

5.3. Hipótesis Específica 2: Se determinó que si existe relación entre el estrés laboral y la empatía de los asesores al momento de atender a los clientes.

5.4. Hipótesis Específica 3: Se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta de los asesores administrativos.

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

6.1 En la medida que no hay relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio se recomienda que la calidad debe ser potencializada a través de la constante retroalimentación por parte de los supervisores de calidad, por lo menos una vez por semana.

6.2 En la medida que no existe relación entre el estrés laboral y la fiabilidad, se recomienda charlas individuales o grupales para que, el pequeño porcentaje de asesores que no se siente en confianza con sus jefes inmediatos, cambien de opinión y se genere mayor confianza entre asesores y supervisores.

6.3 En vista de que si existe relación entre el estrés laboral y la empatía, se recomienda hacer seguimiento a los asesores que constantemente pierden el control de la situación antes clientes críticos.

6.4 En la medida que no existe relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio, se recomienda realizar constantes capacitaciones de actualización para que los asesores conozcan las nuevas normativas de la empresa que son modificadas cada cierto tiempo.

REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Martín.
- Chávez, M. (1994). *Tecnologías sociales, relaciones públicas y comunicación organizacional*. Arequipa, Perú: Universidad Católica Santa María.
- Contreras, K. (2018). Título de la tesis “*Comunicación comercial y fidelización de Clientes en la tienda Sáenz Peña de Interbank, Callao, 2018*”. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Coronel, C. (2016). Título de la tesis “*Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción del Cliente en el Restaurante Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016*”. Lima, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Cueva, (2015). Título de tesis “*Marketing mix de la Moradita de Inca Kola y Satisfacción del consumidor de productos populares de la cultura peruana Chimbote – 2015*”. Perú: Universidad César Vallejo.
- Gómez, C., Incio, O., y O’Donell, G. (2011). Título de la tesis “*Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso en Estudio*”. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5º, ed.). México D.F.: MC GRAW—HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. ISBN: 978-607-150291-9.

Paris, L. (2011). Título de la tesis *“Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera”*.

Poveda, S. (2012). Manifiesta que, en Costa Rica, muchas empresas han empezado a prepararse para lograr un servicio de calidad a los clientes y para poder subsistir en un mundo competitivo.

Quispe, S. (2016). Título de la tesis *“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una industria cerealera privada de Lima”*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.

Sánchez, F. (2010). El estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de la industria cerealera de San Lorenzo Santa Fe, Argentina, de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.

Starke, J. (2018). Título de la tesis *“El marketing mix y su influencia en la fidelización de los clientes en la empresa Cotton Amir S.A.C., Callao, 2018”*.

Vela, R., Zavaleta, L. (2014). Título de la tesis *“Influencia de la calidad de servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo 2014”*.

www.osiptel.gob.pe/documentos/8722-calidad-de-los-servicios-de-telecomunicaciones

www.elcomercio.pe>noticias>estreslaboral

www.estreslaboral.info

ANEXOS

ENCUESTAS:

1. ¿Cree usted que valoran el trabajo que desempeña en la empresa?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

2. ¿Considera que cada día se incrementa más la demanda laboral?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

3. ¿Percibe constante rotación de personal?
 - c) Nunca
 - d) A veces
 - e) Siempre

4. ¿Atiende clientes críticos durante su jornada laboral?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

5. ¿Demuestra inseguridad en sus llamadas al momento de brindar información?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

6. ¿Recibe constantes capacitaciones de manera mensual?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

7. ¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para sus trabajadores?

- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
8. ¿Considera que los procesos para realizar sus funciones lo ayudan a ser más eficiente?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
9. ¿Considera que el servicio que usted brinda a los clientes cumple sus expectativas?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
10. ¿Realmente comparte la opinión de que “nuestro cliente” es lo más importante?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
11. ¿Se considera una persona dedicada en la labor que desempeña?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
12. ¿Si un supervisor le pide apoyo (horas extra), usted lo apoyaría?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
13. ¿Se siente orgulloso de formar parte de la empresa?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
14. ¿Sus compañeros de trabajo son indiferentes en las labores que usted realiza?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

15. ¿Se puede afirmar que el centro de trabajo cuenta con un buen clima laboral?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
16. ¿Siente que los supervisores lo escuchan y tratan de apoyarlo?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
17. ¿Realmente considera una autoridad a su supervisor inmediato?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
18. ¿Tienes otros compromisos por cumplir a parte de trabajar?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
19. ¿Cuenta con una agenda para poder organizar su tiempo y llegar temprano a trabajar?
- a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

Yo, DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor de la tesis titulada.

"EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018" del estudiante RAÚL ANDRÉ ROJAS ARAUJO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre del 2018



Firma

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

DNI: 071 62975

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MIDY - CLARO, LINCE 2.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MIDY - CLARO, LINCE 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORIA:

MIRIANA SANCHEZ BRANITZA BASTIENNE

ASESOR:

DE DIAZ SAUCEDO, SERAFINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



Handwritten signature in blue ink



Todas las fuentes	
Competencia 1 de 6	
• repositorio.unic.edu.pe Fuente de Internet	3 %
• repositorio.unic.edu.pe Fuente de Internet	3 %
• mtroleonardomartinez... Fuente de Internet	3 %
• celsa33hecaadmon.blog. Fuente de Internet	3 %
• www.repositorio.ehc.cu Fuente de Internet	2 %
• fe.scribd.com Fuente de Internet	2 %
• tesis.uson.mx Fuente de Internet	2 %
• repositorio.unap.edu.pe	2 %

Excluir fuentes



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, BRANITZA BASTIENNE MEDINA SÁNCHEZ, identificado con DNI N° 73881936, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Branitza Bastienne Medina Sánchez

FIRMA

DNI: 73881936

FECHA: 28 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

MEDINA SÁNCHEZ, BRANITZA BASTIENNE

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018





ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 13-12-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) BRANITZA BASTIENNE MEDINA SÁNCHEZ cuyo título es: "EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número), catorce (letras).

Lugar y fecha, 28 de noviembre del 2018


.....
Dr. ABRAHAM CÁRDENAS SAAVEDRA
PRESIDENTE


.....
MG. CARLOS ANTONIO CASMA ZÁRATE
SECRETARIO


.....
Dr. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA LA:

Sra. BRANITZA BASTIENNE MEDINA SÁNCHEZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:


“EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL CALL CENTER MDY – CLARO, LINCE 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 28 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 14




Dr. IVÁN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la Escuela
Profesional De Administración