



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa
Yobel, Los Olivos - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Bonilla Lazarte, Jessica Helendreys (ORCID: 0000-0001-7090-9613)

ASESOR:

Mg. Chicchón Mendoza, Óscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mi madre por su motivación para seguir esta maestría. A mi padre por su entusiasmo y a mi hermano por sacar lo mejor de mí hasta en mis peores momentos.

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a mi prima Guadalupe y a mis compañeros de maestría que me apoyaron en la culminación de este estudio.

Página de Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jessica Helendreys Bonilla Lazarte estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración y Negocios de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado Estrés laboral y calidad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los olivos-2019 presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración y Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

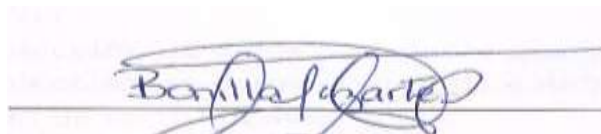
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de diciembre el 2019

A handwritten signature in blue ink, reading "Jessica Helendreys Bonilla Lazarte", is written over a horizontal line. The signature is cursive and somewhat stylized.

Firma

Jessica Helendreys Bonilla Lazarte

DNI: 46115686

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Sistema de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés laboral	15
Tabla 2 Operacionalización de variable calidad de servicio	16
Tabla 3 Ficha técnica – variable 1	18
Tabla 4 Ficha técnica – variable 2	18
Tabla 5 - Juicio de maestros para las variables	18
Tabla 6 Correlación de Spearman	19
Tabla 7 Frecuencia de variable estrés laboral	20
Tabla 8 Frecuencia de dimensión 1 – factor ambiental	20
Tabla 9 Frecuencia de dimensión 2 – Factor organizacional	21
Tabla 10 Frecuencia de dimensión 1 – Factor individual	21
Tabla 11 Frecuencia de Variable 2 – Calidad de servicio	22
Tabla 12 Frecuencia de dimensión 1 – Elementos tangibles	22
Tabla 13 Frecuencia de dimensión 2 - Fiabilidad	22
Tabla 14 Frecuencia de dimensión 3 – Capacidad de respuesta	23
Tabla 15 Frecuencia de dimensión 4 - Seguridad	23
Tabla 16 Frecuencia de dimensión 4 - Empatía	23
<i>Tabla 17</i> Correlación de estrés laboral y calidad de servicio	26
Tabla 18 Correlación de estrés laboral y Elementos tangibles	27
Tabla 19 Correlación de estrés laboral y Fiabilidad	28
Tabla 20 Correlación de estrés laboral y capacidad de respuesta	29
Tabla 21 Correlación de estrés laboral y seguridad	30
Tabla 22 Correlación de estrés laboral y empatía	31
Tabla 23 Matriz de consistencia	42

Índice de figuras

Figura 1 Escala de confiabilidad - alfa de Cron Bach	18
Figura 2 Comparativo porcentual de las variables estrés laboral y calidad de servicio	24
Figura 3 Comparativo porcentual de las dimensiones de la variable 1	25
Figura 4 Comparativo porcentual de las dimensiones de la variable 2	25

Resumen

El estudio estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019 tiene como propósito hallar la relación entre estrés laboral y calidad de servicio, por ello se realizó una recopilación de información de fundamentos teóricos y conceptuales como soporte en esta indagación, tomando para estrés laboral el modelo de Cooper y Payne de 1978 en el cual mencionan tres fuentes principales de estrés; en cuanto a calidad de servicio se consideró como base el modelo SERVPERF, evaluándose la percepción de colaboradores de la empresa Yobel con respecto a la calidad brindada por la empresa. El estudio es de tipo básico, con un diseño no experimental-transversal con enfoque cuantitativo, se tomó como población a los 75 trabajadores del área de manufactura de la empresa Yobel entre operarios y administrativos, con una muestra censal, a quienes se les aplicó un cuestionario de tipo encuesta, encontrando en los resultados la existencia de una relación inversa entre ambas variables con un puntaje de $-0,604$ según la prueba de rho de Spearman, así mismo se halló relación entre estrés laboral y los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la empresa, algunos en mayor escala que otros, concluyendo que existe relación entre las variables y recomendándose la evaluación e integración de ciertos criterios para la mejora de la percepción de la calidad de servicio y la reducción del estrés en la empresa.

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de servicio, factor ambiental, factor organizacional, factor individual.

Abstract

The research of occupational stress and service quality in the area of manufacture of the Yobel company, Los Olivos-2019 aims to find the entailment between occupational stress and service quality, for this purpose, we made a compilation on theoretical and conceptual foundations as a support for this inquiry, taking the 1978 Cooper and Payne model for occupational stress in which they mentioned three main sources of stress; In terms of service quality, the SERVPERF model was used as a basis, assessing the perception of Yobel employees regarding to the service quality provided by the company. The research is a basic type, with a non-experimental-cross-sectional design with a quantitative approach, we worked with a population of 75 workers in the manufacturing area of the Yobel company between operators and the administrative team, to whom a survey questionnaire was applied, finding in the results the existence of an entailment between both variables with a score of -0.604 according to the Spearman rho test, also found an entailment between occupational stress and the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy of the company, some on a larger scale than others, concluding that there is a link between the variables and recommending the evaluation and integration of certain criteria for improving the perception of service quality and stress reduction in the company.

Keywords: occupational stress, service quality, environment factor, organizational factor, individual factor.

I. Introducción

El estrés es una constante preocupación en las personas con actividad laboral; un trabajador estresado tiende a contraer problemas de salud con mayor frecuencia, sentirse desmotivado, y tener un bajo rendimiento en su desempeño dentro de su centro de labores. El estrés laboral se da debido a problemas personales o laborales. A nivel mundial se han observado diversos casos en los cuales el estrés laboral ha sido el problema principal, y este se manifiesta a través de enfermedades físicas y mentales en los trabajadores de la empresa, ocasionando alta rotación en el personal, ausentismo, y baja calidad en los servicios prestados en las empresas.

Los porcentajes existentes sobre el estrés laboral a nivel mundial son bastante alarmantes, en una investigación realizada por Randstat (2016) menciona que el 60% de los españoles manifiesta tener estrés laboral, Fernández (2019) enfatiza que es la consecuencia más poderosa para el desvinculo laboral, y a pesar que aún no está considerado como una enfermedad en México más del 10% de gastos realizados por las empresas en temas de accidentes y enfermedades se dieron a consecuencias de problemas mentales tales como el estrés, depresión y ansiedad (El economista, 2019). Así mismo en una entrevista dada por German Barrios, menciona que la crisis social por la que atraviesa América Latina es uno de los factores que generan incertidumbre en la población ocasionando desmotivación y estrés laboral, desencadenando en poca productividad e ineficacia organizacional, (América economía, 2019); de igual manera Barría(2019) menciona a Pfeffer profesor de postgrado de la universidad de Stanford, quien nos dice que el 61% de los ciudadanos de Estados Unidos manifiestan haber enfermado a causa del estrés laboral.

En un aspecto nacional, el portal web del diario La República, indica que según el estudio realizado por el instituto de la Universidad Católica (PUCP), en un 80% los ciudadanos del Perú sufre o ha tenido en algún episodio de su vida estrés, en el estudio se pudo observar que un 47.7% de mujeres han manifestado encontrarse bajo estrés, mientras que los varones son vistos como menos expuestos al problema, y esto se debe a que las mujeres tienen mayor carga de actividades. (La República, 2018); por otro lado en la web del diario Gestión, el estrés en el trabajo es la consecuencias más asidua que desencadena en enfermedades mentales tales como la depresión y el burnout, término acuñado por la OMS en el Mayo del 2019, describiéndolo como “un agotamiento físico y mental, debido al estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo”, Para lo que Daniel Colombo, Master

Coach especializado en CEO's recomienda acudir a un especialista de salud mental lo más antes posible antes que desencadene en una muerte por estrés. (Redacción gestión, 2019).

Algunos empleos están sujetos a requerimientos en exceso, gran parte de ellos como principal actividad brindan servicios y en unión con la competencia laboral, se originan prominentes márgenes de ansiedad, cabe resaltar que la industria de servicios está considerada como una de las más altas en registros de absentismo, teniendo un 4,5%. (Randstat Research, 2019). García y Gil (2016) mencionan que elementos como el temor a quedar desempleado, lo rutinario de ciertas actividades, la displicencia y descontento laboral incrementan su incidencia. La fuerza de ventas soporta mucho estrés debido a las características propias del trabajo, en muchos casos son las ventas las que delimitan el rendimiento del vendedor para sus superiores, además la fuerza de ventas recibe una presión constante por parte de los jefes inmediatos dentro de la organización, añadiendo a esto debemos tomar en cuenta que no solo es la presión interna con la que el personal de ventas debe lidiar pero también con los mismo clientes, quienes ejercen presión sobre los vendedores para que sus inquietudes o reclamos sean solucionados y en muchos casos el personal de ventas no tiene ni las herramientas ni el poder para atenderlos debidamente lo que genera una disconformidad emocional con el trabajo que está realizando.

Por consiguiente este trabajo pretende hallar el vínculo existente entre estrés laboral y calidad de servicio en el departamento de manufactura en la empresa Yobel. En la recopilación hecha líneas arriba podemos observar que en su mayoría los estudios apuntan a que existe mayores índices de estrés en el trabajo en los departamentos de ventas dentro de la empresas, y efectivamente, el área de ventas es una de las áreas en la cuales los colaboradores cuentan con mayor tensión provocada por parte del superior inmediato y esta tensión de da para llegar a las metas mensuales ya que de ello depende los ingresos de la empresa; sin embargo el área de manufactura es una de las áreas en la compañía Yobel en la cual se ejerce mucho estrés para cumplir las cuotas que exigen los clientes con respecto a la creación de sus nuevos productos, parte del problema que tenemos dentro del área es el ausentismo por parte de los trabajadores, así mismo la displicencia e incumplimiento en los tiempos marcados por el área, lo cual nos genera una sospecha de existencia de estrés laboral.

A continuación mostraremos la búsqueda realizada con respecto a los trabajos previos internacionales y nacionales que tienen relación con la primera variable de nuestro trabajo de investigación. Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018) en el artículo científico, se enfocó

en hallar la conexión de estrés laboral, burnout, satisfacción laboral y conflictos trabajo-familia, para este estudio se ejecutó en base a un método de tipo transversal con las variables, con una muestra de 161 controladores de tráfico aéreo entre 30-64 años, teniendo como resultado que al aumentar la edad de los controladores de tráfico aéreo mayor es el estrés en factores como contenidos y demandas dentro de la organización, así mismo la mayoría de los implicados en el estudio tienen niveles críticos del síndrome de burnout, coincidiendo con la conjetura del estrés laboral, siendo esta una fuente principal de riesgo psicosocial.

Por otra parte, Mercado y Salgado (2008) en su investigación buscan registrar principios de presión, afirmaciones de estrés personal y en la empresa, así como estrategias para poder enfrentar situaciones de estrés en las empresas mexicanas, trabajando bajo el indicador IPT (indicador de presión en el trabajo). Es así que utilizaron un metodología de investigación descriptiva, de diseño no experimental, con una muestra de 41 ejecutivos, empleando una recolección de datos con un instrumento de 111 reactivos, logrando como resultados identificar que en promedio los agentes de estudio tenían un horario de 53 horas laborales por semana, se halló que sus labores no eran fuentes de tensión, sin embargo los problemas diarios a los cuales tenían que enfrentar sí arrojaba índices de tensión para la muestra, por otro lado la búsqueda de reconocimiento y el querer equilibrar la vida laboral y familiar generaban tensión, concluyendo así que no se estaba trabajando en el clima organizacional con ningún método para combatir el estrés.

Mientras que para Chiang, Riquelme & Rivas (2018) en su estudio científico tienen el propósito de estudiar la asociación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral desarrollando un estudio empírico transversal, descriptivo-correlacional, escogiendo como muestra a 184 colaboradores quienes respondieron un cuestionario de 71 preguntas abarcando información general, estrés y satisfacción laboral, concluyendo que a máxima percepción de satisfacción laboral, mínimo grado de estrés en los colaboradores. Para Celik (2018) en su artículo, el propósito fue detallar la esencia psicológica sobre el estrés laboral y la tasa de rotación, la investigación se realizó bajo un método de análisis factorial confirmatorio para saber si la adaptación de escalas eran las adecuadas para la investigación, así mismo el estudio se realizó a 719 empleados del sector servicio en la industria de turismo en Turquía, teniendo como resultados que en efecto, el capital psicológico tiene efectos negativos para el estrés laboral y la rotación de los colaboradores, y concluyendo que este problema se puede solucionar mediante información adecuada y capacitaciones con respecto

a la esencia psicológica de los empleados, de este modo se encontrarían soluciones para manejo de estrés laboral y rotación de empleados.

Según De la Cruz (2018) en la investigación realizada para obtener su grado de maestra, su propósito fue establecer una conexión entre estrés laboral y desenvolvimiento profesional de los colaboradores en el servicio de urgencias del nosocomio, en esta investigación se realizó un análisis cuantitativo, de observación, prospectiva, transversal y de asociación razonada, se tomó a 92 asalariados de salud, utilizándose un cuestionario Burnout de Maslach (MBI) para precisar el estrés laboral, ultimando que el estrés laboral tiene una vinculación con el desenvolvimiento profesional del servicio de urgencias del nosocomio.

Como siguiente trabajo encontramos a Chuquisana, Palacios y Chamba (2016) en esta investigación los autores tienen como objetivo crear una empresa para brindar servicios complementarios a la medicina tradicional que ayuden a manejar el estrés laboral ayudando a contribuir en el éxito de las empresas mejorando la productividad y el clima laboral a través de la disminución de accidentes en el trabajo. Este proyecto de inversión hace una descripción de la manera en que las empresas se ven afectadas por el estrés laboral y gracias al análisis de viabilidad financiera del negocio puede concluirse que aún en un escenario pesimista donde disminuyen las ventas, el plan de negocios planteado es viable y rentable de acuerdo a las herramientas de management utilizadas en las evaluaciones.

Dentro de nuestra segunda variable en calidad de servicio hemos encontrado las siguientes investigaciones: En el artículo científico de Torres & Luna (2016) el propósito es analizar la calidad de servicio brindada por los bancos con mayor reconocimiento en México, para ello se tomaron como estudio casos de filiales ubicadas en las principales ciudades de Tehuantepec, utilizándose como estrategia la aplicación del modelo SERVPERF, el cual fue modificado a criterio de los investigadores. Dentro de los resultados se halló que los encuestados habían dado valoraciones especialmente altas con respecto a la calidad de servicio dada por la entidad, lo que se entendió como expectativas bajas con respecto a la calidad por parte de los encuestados, esto podría deberse a las diversas valoraciones entre ciertos grupos de personas con respecto a los indicadores socioeconómicos. Por otro lado, para Vera y Trujillo (2018) es el estudio realizado tiene como finalidad ofrecer una herramienta para valorar el desempeño del servicio de los bancos de México, esta herramienta fue tomada del modelo SERVPERF. Para este estudio se realizaron entrevistas a los usuarios del banco, en total se hicieron 201 entrevistas. Las entrevistas se realizaron a

clientes de cuatro bancos detallistas, tomando como base aquellos que tienen mayor participación en el mercado. En este estudio en el cual se hizo una adaptación del modelo SERVPERF, las dimensiones que se consideraron son empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles, llegándose a la conclusión que el modelo SERVQUAL puede variar de acuerdo al servicio que se está estudiando.

Para Rubio (2014) en su estudio científico, tiene como finalidad medir la calidad de servicio de consumidores de supermercados en Ibagué. Para ello se realizó un estudio de orientación descriptiva y explicativa, se tomó la información a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a la escala SERVQUAL, se eligió a los usuarios a través de un muestreo sistemático lineal, obteniendo 380 encuestados, quienes respondieron una encuesta estructurada de 13 preguntas. Encontrándose en los resultados niveles de insatisfacción por parte de los usuarios, destacando entre ellos, la rapidez de atención (28%) atención al usuario (26%), servicio post-venta (15%), información precisa (12.5%), pasillos amplios (12%) y orientación y señalización (11,9%), en estos último podríamos mencionarlos como infraestructura. Concluyendo que la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores son de gran importancia tanto desde la perspectiva del cliente como por parte de la gerencia al momento de tomar decisiones.

Mientras que para Cabrera y Salazar (2016) en el estudio realizado, nos dice que tienen como finalidad principal el hallar la calidad de servicio del procedimiento de inscripción de la Universidad Nacional de Chimborazo en Ecuador, la investigación detalla la calidad del servicio que brinda la universidad a los estudiantes y la compara con las expectativas de los mismo, analizándose a través de un cuestionario SERVQUAL tomándose a 347 estudiantes de 4 facultades diferentes, encontrándose como resultado que los estudiantes demostraban insatisfacción con el servicio prestado por la universidad, hallándose una notoria diferencia entre expectativas y percepción bajo un puntaje de 3,3/5.

Por último Bernal, Pedraza, Lavín y Monforte (2017) en su artículo científico buscan estudiar la vinculación entre calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores, el estudio desarrollado bajo un esquema cuantitativo aplicado a 876 usuarios de 8 hospitales públicos, entre pacientes y personas indistintas, tomándose 5 de inclusión; el cuestionario fue diseñado con 18 indicadores distribuidos con 4 dimensiones (elementos tangibles, credibilidad, responsabilidad y empatía) estas se usaron para medir la calidad de servicio, basándose en el modelo SERVQUAL. Como resultados, la calidad del servicio del hospital

arrojo una calidad de 3.74 puntos con respecto a la calidad en general, mientras que la apreciación de calidad del servicio y su vínculo con satisfacción de los consumidores en el sector de la salud pública arrojó que existe un significativo vínculo lineal entre variables, indicando un porcentaje de 83.7%, porcentaje que es percibido como una calificación de buen nivel.

Dentro de la conceptualización encontramos que el estrés se define como los factores que provocan una incomodidad, entendiéndose como estímulos, mientras que la reacción ante estos factores se entiende como la respuesta, también existiendo el concepto de estrés como la mezcla de estímulos y respuestas. (Codutti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2016) en base a esto se reconoce al estrés laboral como el desequilibrio del individuo, su puesto laboral y la organización para la que trabaja, este estrés se desarrolla en base a la poca disponibilidad de recursos para enfrentar situaciones difíciles en el área laboral, (organización mundial de la salud, 2019).

Para Beehr y Newman (citado por Visitación, 2017) lo definen también como las situaciones relacionadas al individuo, cambios que obligan a la persona a desviar su atención de sus funciones, definiéndose entonces estrés laboral a modo de una reacción corporal y psicológica ante eventualidades de tensión en los ambientes personales o laborales, entendiéndose por último que el estrés laboral no solo es de enfoque profesional, es la entereza del individuo relacionado a su día a día, a sus ideales, y situaciones en general que pueden afectar su autoestima, su emocionalidad, y sus necesidades de autorrealización, consideración y comunicación social (Buendía, 1998).

Es por lo expuesto que podemos entender que el estrés laboral son las presiones existentes en el área donde el individuo desempeña su rol dentro de la organización, estas presiones nacen de la interacción del individuo con su entorno laboral, organizacional e interpersonal, el estrés puede verse ligado no sólo al ámbito profesional pero también a las presiones que tiene el individuo fuera de su ambiente laboral, entendiéndose que el estrés no solo se encuentra ligado a la realización profesional del individuo, también se encuentra ligada a la realización personal y familiar.

Para los orígenes teóricos del término estrés encontramos al físico inglés Hooke quien a fines del S. XVII lo usa en la ingeniería a través de la “ley de la elasticidad”, quien menciona que cuando una presión externa se manifiesta sobre una estructura o genera tensión

en el interior, se obtiene como resultado un estiramiento, generando así una transformación o deformación. (Floría, 2013), (Sanger, 2007).

Así mismo podemos encontrar a Selye (citado en Floría, 2013) con su teoría basada en la respuesta quien indica que, el estrés es una reacción biológica inespecífica y estandarizada del factor que estresa en los cambios del sistema de la persona, dándose estos cambios en el sistema nervioso e inmunológico; es decir el individuo reaccionará de acuerdo al agente que genere cambio en su entorno, esta es la fase del estresor, se dan los cambios ante cualquier alteración del equilibrio en el organismo.

Selye (citado en Valera, 2019), menciona la segunda fase de la teoría, el síndrome general de la adaptación y afirma que esto se da basado en la reacción que tiene nuestro cuerpo al enfrentar una etapa de tensión en el ambiente, encontrándose distribuida en tres fases: 1. Fase alarma: el organismo al percibir situaciones de estrés, inicia un proceso de alteraciones físicas y psicológicas, preparando al organismo para enfrentar la situación; estas reacciones se darán de acuerdo al factor físico –ambiental y persona-percepción (cada individuo reacciona de acuerdo a lo que percibe). 2. Fase Resistencia: Esta fase manifiesta la adaptación del individuo ante la situación en la que se encuentra, surgen procesos físicos, cognitivos, emocionales y de comportamiento que buscan salidas menos perjudiciales para el individuo, si la adaptación se produce el individuo no queda libre de estragos los cuales pueden ser desgastes mentales, físicos y emocionales. 3. Fase de agotamiento: Esta fase se da en caso los mecanismos de adaptación no resulten, generando trastornos crónicos e irreversibles. Con lo mencionado, en la teoría del síndrome general de la adaptación podemos decir que el individuo reacciona a nivel físico, psicológico y emocional al contacto con agentes estresores, entrando en un proceso adaptativo ya sea para generar un mecanismo de defensa o para amoldarse a la situación, en ambos sentidos el proceso adaptativo genera consecuencias en el individuo en sus tres niveles, los cuales pueden llegar a ser problemas crónico.

Floría (2013) menciona que Holmes y Rahe comentan que el estrés es la indistinta eventualidad que inusual o extraordinariamente, pide una alteración en la habitualidad del ser humano. Sobre la teoría del estímulo se dice que este se da de acuerdo a las condiciones del entorno que son percibidas como agentes de presión, las cuales se traducen como una amenaza o peligro para el individuo, a estos agentes se les dio el nombre de estresores; por lo expuesto podemos decir que la teoría del estímulo se da basado en los agentes de presión

del ambiente, las cuales generan tensión en el individuo, estos estresores condicionan el comportamiento del individuo exigiendo un cambio en su desenvolvimiento habitual. (Barradas et. al Denis, 2018; Barradas, 2017)

Y por último Lazarus & Folkman (citado en Floría, 2013) indican en su teoría basada en la interacción que el estrés se detalla como la vinculación entre un individuo y su entorno, el cual muestra señales amenazantes en sus recursos, colocándolo en situaciones difíciles entendiéndose como una amenaza directa a su bienestar. Mientras Vidal (2019) lo denomina como un proceso que incluye estresores y la reacción a los mismos, también incorporando la correlación entre individuo y entorno. Así mismo para Lazarus & Folkman (Citado por Buendía, 1998) en el modelo Cognitivo-Relacional se menciona que:

“El estrés se ha entendido como un tipo de relación entre la persona y el ambiente”

Gracias a ello reconocemos la relación existente entre el ambiente y el individuo, y cuál es la condición del ambiente que al interactuar con el individuo genera alguna reacción. Visitación (2017) menciona que en esta teoría se resalta la función de los modelos cognitivos (conocimientos, percepciones, conductas, convicciones, etc.), estas se involucran en la vinculación de los estímulos (factores de estrés o estresores) con las reacciones, concluyendo que existe la vinculación del individuo con su entorno. Dentro del estudio, esta teoría es importante para la empresa, porque podremos identificar cuáles son aquellos componentes ambientales que determinan el acrecentamiento de situaciones de estrés para el individuo y como este percibe aquellos detalles. Estas teorías han desencadenado en algunos modelos, en Floría (2013) nos comenta sobre el modelo procesual de Sadín quien propone al estrés como:

“un proceso y contempla en conjunto los enfoques previos, mencionando dentro del modelo siete etapas (demanda psicosociales, evaluación cognitiva, respuesta de estrés, afrontamiento, características personales, apoyo social, estado de salud)”. (Pág.33-34).

En Atalaya (2001), Hans Selye propone el nombre estresores a las circunstancias que causan estrés, y en el modelo de Cooper y Payne de 1978, se encuentran tres fuentes de tensión: Factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales. Dentro del factor ambiental Atalaya (2001) refiere a la incertidumbre política, económica y tecnológica, entendiendo por incertidumbre económica a las crisis que se pueden dar dentro de un país, en este sentido ocasionaría el incremento de la falta de trabajo, ceses laborales temporales,

Reducción salarial, menos horas laborales. Así mismo dentro de las incertidumbres políticas se entiende a los cambios dentro del sistema y amenazas políticas con regímenes políticos poco estables y en cuanto a la incertidumbre tecnológica, las alarmas de tensión se disparan para aquellos individuos que no poseen las habilidades necesarias o aquellos que no se adaptan rápidamente a las modificaciones raudas del planeta con respecto a la tecnología. Con respecto al entorno organizacional Luthans (citado por Visitación, 2017) señala que son las fuerzas relacionadas con la organización; mientras Atalaya (2001) refiere que este factor tiene enfoque en las tareas (es todo aquello relacionado al trabajo de una persona, la autonomía que tiene para desenvolverse, la variedad de sus actividades, sus condiciones laborales) en el papel o recarga laboral, que según Visitación (2017), (se entiende como las presiones por las que atraviesa una persona con respecto al papel que desempeña en la organización) demandas interpersonales (son las tensiones por falta de relaciones interpersonales en el ámbito laboral), estructura organizacional (las jerarquías, el exceso de normas y la falta de colaboración al tomar las decisiones son fuentes de tensión) liderazgo organizacional (la existencia de tensión en la cultura organizacional por planteamiento de objetivos difíciles de lograr a un periodo de corto plazo, exceso de supervisión y despidos arbitrarios por falta de comprensión con respecto a los esfuerzos de cada empleado) y el ciclo de vida (la duración de la empresa causa tensión en la etapa de introducción y declive, teniendo en la primera etapa incertidumbre con respecto a la evolución de la empresa, y en la otra etapa miedo a los recortes y despidos). Dentro de los factores individuales Chiavenato (citado en Visitación, 2016) menciona que existen inconvenientes relacionados a la familia, la economía personal o familiar y de acuerdo a la personalidad de cada individuo, mientras Atalaya (2001) indica que los problemas familiares están ligados a los problemas conyugales, rupturas amorosas y de disciplina con los hijos, es decir todos aquellos factores que son ajenos al área laboral sin embargo cuando ocurren no podemos olvidarlos en el centro de trabajo y nos mantiene la mente enfocada en aquello que nos inquieta, con respecto a los problemas económicos son las contrariedades que recaen sobre la persona afectan al individuo indistintamente de si se genera mucho dinero o poco. En cuanto a la identidad personal son las costumbres, esperanzas y los motivos obtenidos, es decir son todos aquellos patrones adquiridos a lo largo de nuestra vida los cuales definen nuestro comportamiento dentro del área laboral.

Sobre la segunda variable calidad y servicio, diferentes autores definen la calidad y servicio como el conjunto de indicadores referentes a cierta situación u objeto permitiendo

La evaluación de su utilidad. (Real Academia Española, 2018), por otro lado se define como pesquisa del perfeccionamiento, esta serie tiene como base al individuo, generándose productos y servicios que satisfacen sus necesidades, dentro de un aspecto razonable. (Vargas y Aldana, 2018) el término calidad también se reconoce como la complacencia al cliente en un cruce de percepción y expectativas. (Tarí, 2000)(pág.24), de acuerdo a lo mencionado líneas arriba podemos describir la calidad como un proceso continuo que busca cubrir las necesidades enfocándose en las esperanzas del consumidor correspondiente a un servicio o producto. En cuanto al término servicio Kotler menciona que es la relación de oferta de una parte con otra, en esencia es intangible, su proceso puede tener vínculo a un producto físico, pero no necesariamente está relacionado a eso (Vargas y Aldana, 2018); Duque (2005) lo menciona como la misión, la acción o frutos que desencadenan en la satisfacción del consumidor”; Vargas y Aldana (2018) nos dicen que el servicio es el conglomerado de trabajo esquematizado por el individuo para el individuo, que se convierten en acciones armónicas y perfiladas para encaminar el placer de cumplir con las necesidades, esperanzas e intereses de la persona, es así que podemos definir el servicio como el conglomerado de acciones desarrolladas por la persona o el conglomerado de personas que persiguen satisfacer las expectativas de otros individuos, este conjunto de actividades son intangibles y se miden en base a la experiencia positiva o negativa que percibe el cliente; por consiguiente la calidad de servicio se denota como el proceso de actividades intangibles, que tienen como único propósito cubrir y superar las expectativas del cliente o consumidor, logrando así su satisfacción. Para Vargas & Aldana (2018), las teorías con respecto a calidad de servicio, son las aportadoras al desenvolvimiento en la dirección de las organizaciones. (pág.100). Para Tarí (2000) El término de calidad en la organización tiene sus inicios de investigación a inicios del S.XX, vinculándolo con el vocablo fiscalización, concepto que a través de los años ha ido transformándose hasta entenderse como prevención. (pag.17). Las teorías de la calidad y servicio han ido evolucionando con el paso del tiempo. Camisón, Cruz y & Gonzales (2006) nos indican que existen 10 fases en la dirección de calidad, los cuales cuentan con tres enfoques, el técnico, el humano y el estratégico; en el enfoque técnico se agrupan las etapas de la búsqueda de perfección de la dirección de calidad, resumiendo el enfoque en la búsqueda de la eficiencia de los productos y el curso de la organización.

A partir de los años 90 comienzan a surgir nuevas perspectivas con respecto a la gestión de calidad, y es en esos años que nace la preocupación por las estrategias, las empresas más importantes del momento prestan mayor atención al servicio brindado y es en ese momento

Que autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry comienzan sus investigaciones basadas en calidad de servicio con orientación al consumidor, estos autores crean la teoría de las brechas en la cual se hace un análisis transversal a las empresas sobre la expectativa y la percepción. Parasuraman, Zeithaml & Berry (2008) indican en su teoría que, la calidad del servicio es definido como el cumplimiento de esperanzas de un usuario en relación al servicio que se le está brindando; las puntuaciones sobre si la calidad es buena o mala se van a dar de acuerdo al comparativo entre la percepción y las expectativas de quien recibe el servicio. Entiéndase entonces que la calidad del servicio está fuertemente ligada a la satisfacción del cliente, no existiendo baja o alta calidad de servicio debido a que los juicios respecto al tema dependerán únicamente del empalme entre la expectativa y el regocijo del cliente.

Para autores como Eiglier & Langeard en 1989 (Citado por Vargas & Aldana, 2018), desarrollan la teoría de la servucción, que se da a partir de la necesidad de sistematizar la producción del servicio, concibiendo a la servucción como, el proceso que resulta de la adecuada conducción de componentes físicos y del vínculo cliente-empresa, indispensable para realizar la prestación de un servicio con especificaciones determinadas desde los inicios para obtener el resultado final; en otras palabras podemos decir que la teoría de la servucción es el proceso que se da en una organización para brindar un servicio, son todos los pasos que son imperceptibles para el consumidor pero sin embargo son importantes desde su inicio hasta el resultado final.

Estas dos teorías son las más resaltantes en la abundante literatura que se puede hallar con respecto al tema de calidad. El medir la calidad de servicio se ha traducido en un reto para muchas organizaciones, es por Parasuraman, Zeithaml & Berry desarrollaron el método SERVQUAL, que en palabras de Casimón, Cruz & Gonzales (2006) es una la forma de valorar la calidad percibida en el servicio; la herramienta cuenta con 5 dimensiones y se mide según la escala de Likert de 7 puntos con puntuaciones que van del 1 al 7, el sondeo cuenta con 44 interrogaciones, 22 ítems valoran las expectativas y los otros 22 ítems las percepciones.

Sin embargo para Díaz y García (citados en Vizcaíno, Vizcaíno-Marín, Vargas y Gaytán, 2017) mencionan a Cronin y Taylor, quienes desarrollaron el modelo de SERVPERF, un modelo que se diferencia del SERVQUAL al sólo enfocarse en las percepciones del usuario y no en las expectativas, este modelo tiene igualdad en los ítems propuestos por el modelo SERVQUAL, gracias al modelo SERVPERF y el ser el enfoque

Sólo en las percepciones del cliente, se puede medir objetivamente la calidad del servicio. Las dimensiones que podemos encontrar en este modelo son y según Parasuraman, Zeithaml & Berry (2008) descritos de la siguiente forma: Elementos tangibles (aspectos físicos de las instalaciones, maquinarias, elementos comunicativos); Fiabilidad (destreza para cumplir el servicio prometido); Capacidad de respuesta (aptitud de colaboración con enfoque en los clientes); Seguridad (inexistencia de peligros); Empatía (comprensión, conocimiento del cliente y sus necesidades.).

Según esto, la investigación propone como problema principal, lo siguiente: ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y la calidad de servicio en el área de manufactura en la empresa Yobel?, como problemas específicos planteamos lo siguiente: 1. ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y los elementos tangibles en el área de manufactura en la empresa Yobel?, 2. ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y la fiabilidad en el departamento de manufactura en la empresa Yobel?; 3 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta en el departamento de manufactura en la empresa Yobel?; 4. ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y la seguridad en el departamento de manufactura en la empresa Yobel?; 5. ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y la empatía en el departamento de manufactura en la empresa Yobel?;

Esta investigación se justifica en la parte metodológica como una fuente de herramientas para que futuros investigadores puedan medir el estrés laboral en ciertas áreas de una organización, estas herramientas utilizadas en la parte metodológica serán validadas para su posterior uso y beneficio múltiple de futuras investigaciones, así mismo en un sentido teórico gracias a esta investigación se pudo hacer un comparativo de la diversa literatura que existe con respecto a las variables tomadas, la recopilación fue en base a investigaciones internacionales y nacionales y gracias a ello se pudo definir ambas variables, identificando cuales son los agentes de estrés laboral que generan la baja calidad en el servicio, en un sentido práctico de la investigación se realizó porque gracias a ella tendremos información necesaria para que los directivos encargados puedan desarrollar lineamientos que nos lleven a enriquecer la calidad de servicio basado en disminuir agentes que generan estrés laboral.

Así mismo la investigación servirá como referente a futuras empresas para la prevención de problemas como este, y podrán actuar de manera inmediata en caso de presentar indicios de estrés laboral en cualquier área de la organización, la investigación tiene como finalidad brindar recomendaciones sobre las acciones que se deben tomar para aminorar el estrés laboral. Es por ello que tenemos como objetivo principal: Determinar la asociación entre

estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019 y como objetivos específicos tenemos: objetivo específico 1: Determinar la asociación entre estrés laboral y los elementos tangibles en el departamento de manufactura en la empresa Yobel, Los Olivos-2019; objetivo específico 2: Determinar la asociación entre estrés laboral y fiabilidad en el departamento de manufactura en la empresa Yobel, Los Olivos-2019; objetivo específico 3: Determinar la asociación entre estrés laboral y capacidad de respuesta en el departamento de manufactura en la empresa Yobel, Los Olivos-2019; 4. Determinar la asociación entre estrés laboral y seguridad en el departamento de manufactura en la empresa Yobel, Los Olivos-2019; 5. Determinar la asociación entre estrés laboral y empatía en el departamento de desarrollo químico en la empresa Yobel, Los Olivos-2019.

Como hipótesis principal tenemos lo siguiente: H: Existe asociación entre estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019; mientras que como hipótesis específicas mencionamos que: H1: Existe asociación entre estrés laboral y elementos tangibles en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019; H2: Existe asociación entre estrés laboral y fiabilidad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019; H3: Existe asociación entre estrés laboral y capacidad de respuesta en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019. H4: Existe asociación entre estrés laboral y seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019; H5: Existe asociación entre estrés laboral y empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Nuestro estudio es básico, al encontrarse en la búsqueda del conocimiento y aportar en una sociedad que avanza, respondiendo a los retos del mundo. (Rodríguez, 2018); es decir es la recopilación de teorías y conceptos para mejorar la teoría o añadir nueva información a la ya existente.

El enfoque del estudio es cuantitativo, utilizándose el acopio de información a través de una encuesta y así evidenciar nuestras hipótesis, utilizándose de herramienta una encuesta de tipo cuestionario; el diseño del estudio es no-experimental; debido al enfoque que se empleará para conseguir la información deseada con la finalidad de argumentar el problema del estudio. (Sampieri, 2014; pág. 128) En este caso nuestra investigación con diseño no experimental se dio a consecuencia que no existió manipulación de variables, los diseños que no cuentan con manipulación de variables o delimitación aleatoria son identificadas como diseños no experimentales, en este caso el estudioso observa la evolución sin intervenir en ella. (Sousa, Driessnack y Mendes, 2007).

Así mismo su clasificación es transversal de tipo descriptivo-correlacional, la clasificación transversal tiene como objetivo, explicar las variables y evaluar la relación en un tiempo específico dentro de la investigación (Sampieri, 2014; pág. 154), es decir se recolectan los datos en cierto momento específico dentro del periodo de duración de la investigación. Por otro lado Hernández-Sampieri (2014) nos dice que el tipo descriptivo-correlacional se enfoca en investigar la elevación de las variables en estudio dentro de una población determinada, describiendo la vinculación entre las variables en un momento en específico (pág. 155; 157) Es así que nuestro estudio es descriptivo- correlacional en razón a la descripción realizada de las variables en estudio y con la finalidad de medirse la vinculación que existe entre ambas.

El método de nuestro estudio es hipotético-deductivo, el cual se basa en la formulación de hipótesis y busca hallar la falsedad o verdad de las mismas fundamentándolas con pruebas, y verificando que hipótesis se cumplen y cuáles no. (Behar, 2008; pág. 40)

2.2 Operacionalización de las variables

Este proceso inicia con la descripción conceptual de la variable, siendo la variable la característica o propiedad que tiene la capacidad de aceptar diferentes valores, los cuales pueden ser observables dentro del estudio; este procedimiento pasa por una transformación,

debido a que la variable no se puede medir directamente, es por ello que la variable general se desglosa en variables observables (dimensiones) y posteriormente a variables operativas (indicadores). (Tamayo, 2003; Morel y Sánchez, 1998; Calderón y Alzamora, 2010).

Variable 1 - Estrés laboral

Definición Conceptual: “El estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas dando lugar a resultados negativos, sus efectos son múltiples y no están limitados a una situación en particular” (González, 2006).

Definición operacional: Para esta variable se tomó tres dimensiones, la dimensión de factor ambiental (4 ítems), factor organizacional (8 ítems) y por último factor individual (6 ítems), con ello se trabajó un instrumento de 18 ítems con alternativas cerradas (escala de Likert 5 puntos) para recopilar los datos que se utilizaron para medir nuestra variable a través de un proceso estadístico.

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS																				
Estrés Laboral	Factor Ambiental	Política	1 - 4	1 (Nunca) 2(Casi nunca) 3(A veces) 4(Casi siempre) 5(siempre)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>x1 - x5</th> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable 1</td> <td>12-28</td> <td>29-44</td> <td>45-60</td> </tr> <tr> <td>D1 (4)</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> <tr> <td>D2 (8)</td> <td>8-18</td> <td>19-29</td> <td>30-40</td> </tr> <tr> <td>D3 (6)</td> <td>6-14</td> <td>15-22</td> <td>23-30</td> </tr> </tbody> </table>	x1 - x5	Bajo	Medio	Alto	Variable 1	12-28	29-44	45-60	D1 (4)	4-9	10-15	16-20	D2 (8)	8-18	19-29	30-40	D3 (6)	6-14	15-22	23-30
		x1 - x5				Bajo	Medio	Alto																	
		Variable 1				12-28	29-44	45-60																	
	D1 (4)	4-9	10-15			16-20																			
	D2 (8)	8-18	19-29			30-40																			
	D3 (6)	6-14	15-22			23-30																			
	Economía																								
	Tecnología																								
	Factor Organizacional	Condiciones laborales	5 -12																						
		Autonomía de tareas																							
		Carga laboral																							
		Relaciones laborales																							
Estructura organizacional																									
Factor Individual	Problemas Familiares	13-18																							
	Problemas económicos																								
	Expectativas personales																								

(Fuente: Elaboración propia)

Variable 2 – Calidad de servicio

Definición Conceptual: “La adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad”. (Álvarez, 1995).

Definición operacional: Para esta variable se tomó cinco dimensiones, la dimensión de elementos tangibles (5 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y por último empatía (4 ítems), con ello se trabajó un instrumento de 22 ítems con alternativas cerradas (escala de Likert 5 puntos) para recopilar los datos que se utilizaron para medir nuestra variable a través de un proceso estadístico.

Tabla 2 Operacionalización de variable calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS			
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipos	1 - 5	1 2 3 4 5				
		Infraestructura						
		Ambientes físicos						
		Uniformes						
		Material administrativo						
	Fiabilidad	Horarios convenientes	6-10		x1 - x5	Bajo	Medio	Alto
		Remuneraciones			Variable 2	22-51	52-81	82-110
		Cumplimiento de contratos			D1 (5)	5-11	12-18	19-25
		Inducciones			D2 (5)	5-11	12-18	19-25
	Capacidad de respuesta	Comunicación	11-14		D3(4)	4-9	10-15	16-20
		Disposición			D4(4)	4-9	10-15	16-20
		Atención			D5(4)	4-9	10-15	16-20
		Resolución de conflictos						
	Seguridad	Capacitaciones	15-18					
		Seguro adecuado						
		Materiales de protección						
		Estrategias de seguridad						
	Empatía	Necesidades personales	18 al 22					
		Necesidades laborales						
		Reconocimiento						
Respeto								

(Fuente: Elaboración propia)

2.3 Población, muestra y muestreo

Lepkowski citado en Sampieri (2014) dice que la población es el conglomerado de incidentes relacionados entre sí basadas en ciertas distinciones. (pag.174) es decir que la población en nuestra investigación serán los casos que concuerden con características específicas; en cuanto a la muestra, Sampieri (2014) lo menciona como el segundo conjunto de componentes que corresponden a la población. (pág. 175). En este sentido dentro de la investigación se tomó a los colaboradores del departamento de desarrollo químico de la empresa Yobel, de la sede Los Olivos, como población, teniendo una totalidad de 75 colaboradores, tomando en cuenta la población de la empresa se consideró que el tipo de muestra sea censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Tamayo (1998), la técnica es “el conjunto de procedimientos para el aprovechamiento del conjunto de elementos que rodean los fenómenos sobre los cuales se investiga”(pág.141), como técnica se utilizó la encuesta, así mismo como herramienta para evaluar la variable se empleó un cuestionario de encuestas, las cuales se utilizan para medir las variables, que según Chasteauneuf y Brace (citado en Hernández- Sampieri, 2014) indican se refiere al conglomerado de interrogaciones sobre la variable en estudio. (pág. 217). Con un escalamiento de Likert, de 5 puntos para ambas variables, la escala de Likert siendo esta la sucesión de ítems en forma de afirmaciones pidiéndose la reacción del encuestado. (Sampieri, 2014, pág. 238), así mismo menciona que la confiabilidad del instrumento es la categoría en la que utilizada repetidamente en el mismo encuestado produce resultados equivalentes. (pág. 200), en cuanto a la validez de la herramienta se refiere al nivel que la herramienta evalúa la variable que realmente pretende medir. (pág. 200).

Tabla 3 Ficha técnica – variable 1

VARIABLE ESTRÉS LABORAL	
FICHA TÉCNICA	
Denominación	Estrés laboral
Autor	Visitación (2016)
Adaptación	Br. Jessica Helendreys Bonilla Lazarte
Lugar	Área de manufactura- empresa Yobel
Fecha de aplicación	2 al 6 de Diciembre, 2019
Objetivo	Precisar el grado de estrés laboral
Muestra objetiva	operarios y administrativos del área de manufactura
Tiempo	20 min
Total ítems	18
Nivel de escala	Escala de Likert - 5 puntuaciones

Tabla 4 Ficha técnica – variable 2

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	
FICHA TÉCNICA	
Denominación	Calidad de servicio
Autor	Parasuraman, Zeithaml, Berry (2008)
Adaptación	Br. Jessica Helendreys Bonilla Lazarte
Lugar	Área de manufactura- empresa Yobel
Fecha de aplicación	2 al 6 de Diciembre, 2019
Objetivo	Precisar el grado de calidad de servicio
Muestra objetiva	operarios y administrativos del área de manufactura
Tiempo	25min
Total ítems	22
Nivel de escala	Escala de Likert - 5 puntuaciones

Tabla 5 - Juicio de maestros para las variables

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Mg. Óscar Chicchón Mendoza	Docente	Temático	Aplicable
2	Dr. Carlos Sánchez	Castagnola Docente	Temático	Aplicable
3	Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón	Docente	Metodólogo	Aplicable

Análisis de confiabilidad

Este estudio se realiza a través del sistema SPSS Statistics 25

Figura 1 Escala de confiabilidad - alfa de Cron Bach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
,809	40

Como resultado obtuvimos **0,809** en la escala de valor del alfa de Cron Bach. Según la escala de rangos este resultado se posiciona en una confiabilidad de “alta” gracias a esto se puede proceder a utilizar el instrumento para la recolección de datos en la investigación.

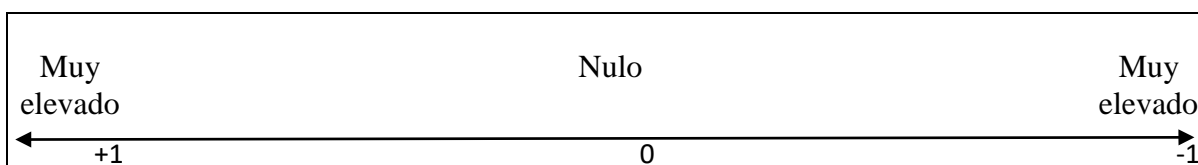
2.5 Procedimiento

Para el procedimiento de este trabajo de investigación se consideraron ciertos aspectos relevantes, tales como autorización de la empresa (se solicitó la autorización correspondiente a la empresa, comunicándonos con el jefe del área la Srta. Liz Pérez Núñez quien nos dio el visto bueno para proceder con la investigación); así mismo se pactó la fecha en la cual se realizarían las encuestas, el día pactado nos aproximamos a las instalaciones de la empresa, se le informa al personal sobre el trabajo de investigación que se está realizando y se les pide su colaboración para el llenado de las encuestas, se les explica el contenido de las encuestas y la forma de completarla, se procede con el llenado de encuestas, al finalizar el llenado de encuestas se procedió con el levantamiento de la información y se agradece la sinceridad en el llenado de las encuestas y su colaboración por las mismas.

2.6 Sistema de análisis de datos

Se procedió a utilizar el sistema SPSS (Statistical Package of Social Science). A través de este sistema se pudo analizar las variables y la correlación de las mismas, utilizándose la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 6 Correlación de Spearman



Fuente: Elaboración propia basado en Bisquerra (1989).

2.7 Aspectos éticos

Cortina y Martínez (2008) mencionan que la ética es “el conjunto de principios, normas, preceptos y valores que rigen la vida de los pueblos y de los individuos”. (pág.21), así como existe la ética o moralidad el cual son los lineamientos que se dictan con la finalidad de obtener un adecuado comportamiento de los individuos en la convivencia dentro de la sociedad, existe también la ética en la investigación científica definiéndose como “el conjunto de principios morales específicos que regulan la actividad de la investigación científica”. (Miranda, 2013). Gracias a esto cabe mencionar que el trabajo de investigación se realizó con la debida autorización del jefe de área de manufactura de la empresa Yobel, sede Los Olivos, así mismo las encuestas realizadas se realizaron bajo respuestas anónimas para preservar la confidencialidad y la confiabilidad del estudio.

III. Resultados

3.1 Detalle de resultados

Se procede a presentar los resultados encontrados en la investigación.

Tabla 7 Frecuencia de variable estrés laboral

Variable 1: Estrés Laboral		
Niveles	Frecuencia	Estrés Laboral
<i>Bajo</i>	9.0	12%
<i>Medio</i>	33.0	44%
<i>Alto</i>	33.0	44%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación:

Podemos observar del total de encuestados un 44% de los colaboradores manifiesta tener episodios de estrés alto, mientras que otro 44% manifiesta que su nivel de estrés es medio, mientras que sólo el 12% manifiesta tener un nivel de estrés bajo.

Tabla 8 Frecuencia de dimensión 1 – factor ambiental

Dimensión 1: Factor Ambiental		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	12.0	16%
<i>Medio</i>	30.0	40%
<i>Alto</i>	33.0	44%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas.

Interpretación:

En la tabla 8 podemos encontrar que el nivel alto de estrés percibido en un enfoque de factor ambiental es del 44%, mientras que un 40% de los colaboradores lo percibe como un estrés de rango medio, y sólo el 16 % lo percibe con un nivel de estrés bajo.

Tabla 9 Frecuencia de dimensión 2 – Factor organizacional

Dimensión 2:Factor Organizacional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	9.0	12%
<i>Medio</i>	30.0	48%
<i>Alto</i>	36.0	40%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la tabla 9 podemos observar que el nivel de estrés para la tercera dimensión de nuestra variable estrés laboral los colaboradores de la empresa lo perciben en un nivel alto del 40%, mientras que el 48% de los colaboradores lo percibe como un estrés de rango medio, y el 16% lo percibe con un nivel de estrés bajo.

Tabla 10 Frecuencia de dimensión 1 – Factor individual

Dimensión 3: Factor Individual		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	9.0	12%
<i>Medio</i>	30.0	48%
<i>Alto</i>	36.0	40%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la tabla 10 podemos observar que la percepción del estrés se encuentra en un 40% para un nivel alto, para un 48% en un nivel medio, y en un 12% para un nivel bajo, es decir que en un factor individual los colaboradores de la empresa Yobel tienen estrés en niveles altos y medios.

Tabla 11 Frecuencia de Variable 2 – Calidad de servicio

Variable 2 Calidad de Servicio		
Niveles	Frecuencia	Calidad de Servicio
<i>Bajo</i>	21.0	28%
<i>Medio</i>	36.0	48%
<i>Alto</i>	18.0	24%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

La tabla 11 nos muestra que en un 28% los colaboradores de Yobel perciben la calidad en un rango de escala baja, en un 48% la percepción de calidad se encuentra en un nivel medio y en un 24% se percibe en un rango de escala alta.

Tabla 12 Frecuencia de dimensión 1 – Elementos tangibles

Dimensión 1: Elementos Tangibles		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	27.0	36%
<i>Medio</i>	30.0	40%
<i>Alto</i>	18.0	24%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la tabla 12 podemos ver que la calidad de servicio es percibida en un rango bajo con un porcentaje de 36%, un 40% manifiesta tener una percepción de calidad media, mientras que sólo el 24% manifiesta que la calidad se percibe a un nivel alto.

Tabla 13 Frecuencia de dimensión 2 - Fiabilidad

Dimensión 2: Fiabilidad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	27.0	36%
<i>Medio</i>	30.0	40%
<i>Alto</i>	18.0	24%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la tabla 13 la calidad percibida es de un 36 % en un nivel bajo, en un 40% la percepción de calidad es a un nivel medio, y en un 24% se percibe como calidad alta.

Tabla 14 Frecuencia de dimensión 3 – Capacidad de respuesta

Dimensión 3: Capacidad de respuesta		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	24.0	32%
<i>Medio</i>	51.0	68%
<i>Alto</i>	0	0%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

Los resultados en la tabla 14 nos muestra que el nivel bajo es percibido en un 32% y para un nivel medio la calidad es percibida en 68%.

Tabla 15 Frecuencia de dimensión 4 - Seguridad

Dimensión 4: Seguridad		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	18.0	24%
<i>Medio</i>	48.0	64%
<i>Alto</i>	9.0	12%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la Tabla 15, la capacidad de respuesta es percibida en un 12% en un nivel elevado, la percepción es del 64% en un nivel medio, mientras que 24% lo percibe en un nivel bajo.

Tabla 16 Frecuencia de dimensión 4 - Empatía

Dimensión 5: Empatía		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	33.0	44%
<i>Medio</i>	42.0	56%
<i>Alto</i>	0	0%
<i>Total</i>	75.0	100%

Fuente: Elaboración propia.-basada en los resultados obtenidos en las encuestas

Interpretación:

En la tabla 16 podemos observar que no se encuentran percepciones de nivel alto en “empatía”, mientras que las percepciones en un nivel medio de empatía son del 56% y en un nivel bajo se observa una percepción del 44%.

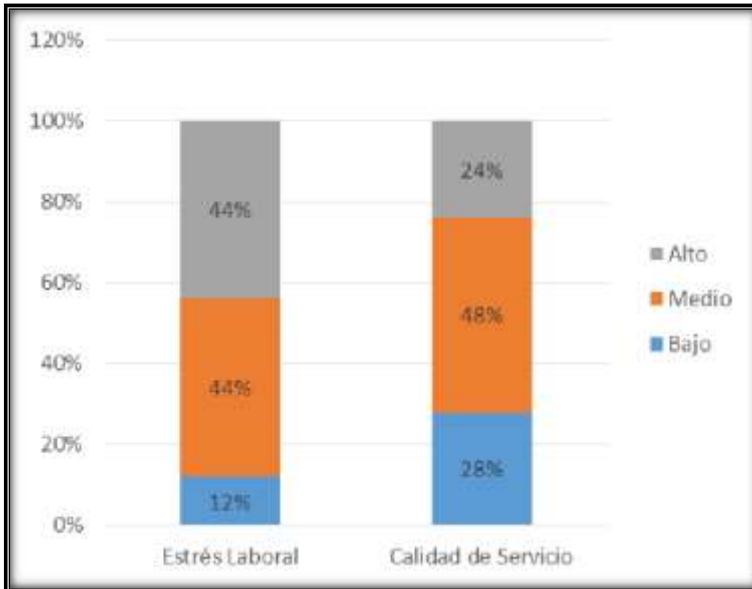


Figura 2 Comparativo porcentual de las variables estrés laboral y calidad de servicio

Interpretación:

En la figura 2 podemos observar los rangos porcentuales de las variables estrés laboral y calidad de servicio, reconociendo que mientras que el estrés laboral presenta mayores índices de porcentuales a un nivel alto y medio con un 88% en total, la calidad de servicio lo presenta a un nivel medio y bajo a un 76%.

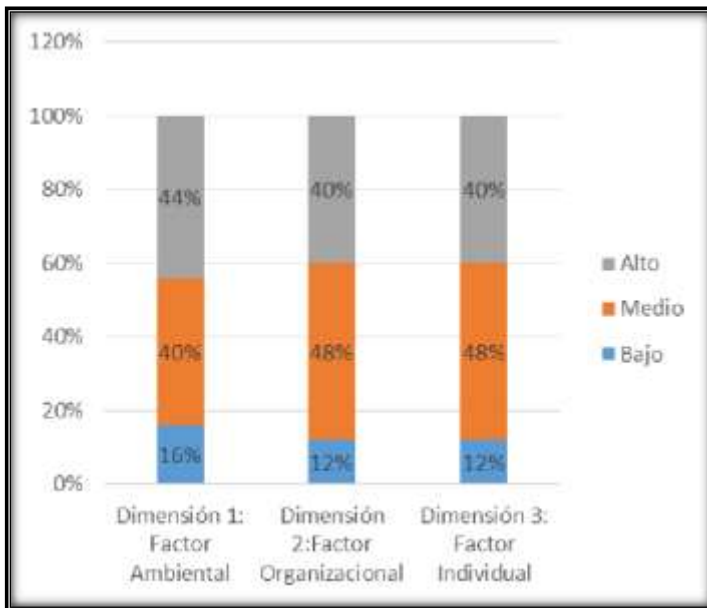


Figura 3 Comparativo porcentual de las dimensiones de la variable 1

Interpretación:

En la figura 3 podemos observar los rangos porcentuales de las dimensiones de la variable estrés laboral, podemos decir que los colaboradores de la empresa Yobel manifestaron tener mayores índices de estrés en un factor ambiental, mientras que en el factor organizacional y factor individual son factores de estrés en una escala media, sin embargo también en un 40% para ambas dimensiones los encuestados manifestaron que los factores organizacionales y factores individuales eran agentes de estrés a un nivel alto.

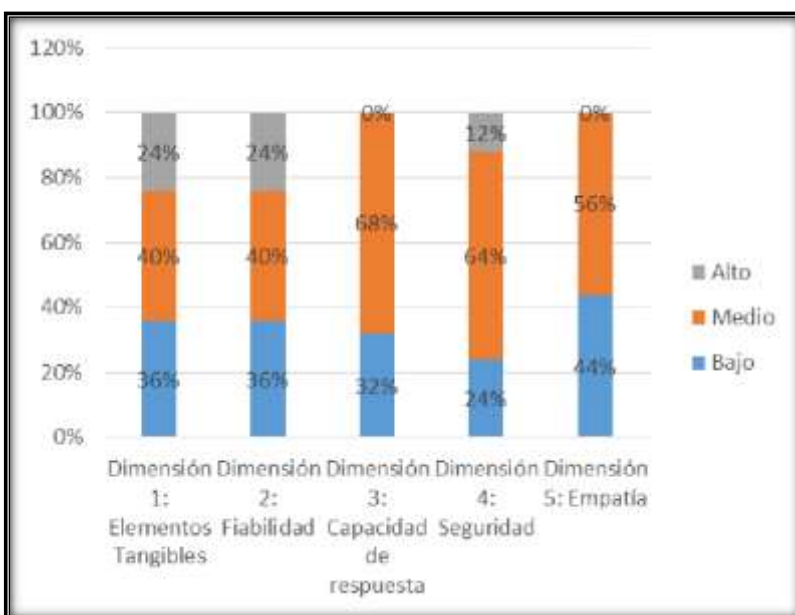


Figura 4 Comparativo porcentual de las dimensiones de la variable 2

Interpretación:

En la figura 4 podemos observar los rangos porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio, según lo apreciado podemos decir que la calidad es percibida a un nivel medio y bajo en todas sus dimensiones, la dimensión empatía es la que nos muestra tiene una menor percepción de calidad, seguida de esta hallamos a los elementos tangibles y la fiabilidad, en capacidad de respuesta la percepción es a un nivel medio con un 68% y seguridad con un 64%, las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad se las percibe a un nivel alto con un 24% para cada una, sin embargo capacidad de respuesta y empatía ambas no muestran indicios de ser percibida a niveles altos de calidad.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Ha: Existe relación entre estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 17 Correlación de estrés laboral y calidad de servicio

		Correlaciones		
		Variable 1: Estrés Laboral	Variable 2: Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Variable 2: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	-,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la tabla 17, observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y “calidad de servicio”, observando que existe una correlación inversa con un coeficiente de correlación del -0,604** y una significancia bilateral de 0,000

Recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, $r = -0.604$ por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel moderado al encontrarnos en el rango de -0.41 a -0.70.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y elementos tangibles en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

H1: Existe asociación entre estrés laboral y elementos tangibles en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 18 Correlación de estrés laboral y Elementos tangibles

		Correlaciones		
			Variable 1: Estrés Laboral	Dimensión 1: Elementos tangibles
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Dimensión 1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	-,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la tabla 18, observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y elementos tangibles observando que existe una correlación inversa con un coeficiente del -0,546, con una significancia a nivel bilateral de 0,000 recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, $r = -0,546$ por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel moderado al encontrarnos en el rango de -0.41 a -0.70.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y fiabilidad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Ha: Existe asociación entre estrés laboral y fiabilidad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 19 Correlación de estrés laboral y Fiabilidad

			Variable 1: Estrés Laboral	Dimensión 2: Fiabilidad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Dimensión 2: Fiabilidad	Coefficiente de correlación	-,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la tabla 19, observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y la dimensión “fiabilidad”, observando que existe una correlación con un coeficiente del -0,676 y una significancia bilateral de 0,010 recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, $r = -0,676$ por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel moderada al encontrarnos en el rango de -0.41 a -0.70.

.Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y capacidad de respuesta en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Ha: Existe asociación entre estrés laboral y capacidad de respuesta en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 20 Correlación de estrés laboral y capacidad de respuesta

Correlaciones

			Variable 1: Estrés Laboral	Dimensión 3: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,157
		Sig. (unilateral)	.	,090
		N	75	75
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	-,157	1,000
		Sig. (unilateral)	,090	.
		N	75	75

En la tabla 20, observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y a la dimensión capacidad de respuesta, observando que existe una correlación inversa casi nula con un coeficiente -0.157 , recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, -0.157 por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel casi nulo al encontrarnos en el rango de -0.20 a 0.00.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Ha: Existe asociación entre estrés laboral y seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 21 Correlación de estrés laboral y seguridad

Correlaciones			Variable 1: Estrés Laboral	Dimensión 4: Seguridad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,223*
		Sig. (unilateral)	.	,027
		N	75	75
	Dimensión 4: Seguridad	Coeficiente de correlación	-,223*	1,000
		Sig. (unilateral)	,027	.
		N	75	75

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

En la tabla 21, observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y la dimensión seguridad, observando que existe una correlación inversa con un coeficiente de -0,223 y una significancia bilateral de 0,02 recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, $r = -0,223$ por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel bajo al encontrarnos en el rango de -0.21 a 0.40.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Ha: Existe asociación entre estrés laboral y empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel, Lima-2019.

Tabla 22 Correlación de estrés laboral y empatía

Correlaciones			Variable 1: Estrés Laboral	Dimensión 5: Empatía
Rho de Spearman	Variable 1: Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,405**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	75	75
	Dimensión 5: Empatía	Coeficiente de correlación	-,405**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	75	75

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

En la tabla 22 observamos el resultado de la prueba de correlación de Spearman aplicada a la variable “estrés laboral” y la dimensión empatía observando que existe una correlación inversa con un coeficiente del -0,405 y una significancia bilateral de 0,000 recordemos que el coeficiente de correlación debe ubicarse entre -1.00 a +1.00, es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, $r = -0,405$ por lo que podemos afirmar que la correlación encontrada es de nivel moderado al encontrarnos en el rango de -0.41 a -0.70.

IV. Discusión

El estrés laboral según Beehr y Newman (citado en Visitación, 2017) ha sido definido como las circunstancias asociadas al ser humano, son las transformaciones que el individuo se ve obligado a realizar y a consecuencia se produce un desenfoco en sus labores, entendiendo entonces al estrés como una reacción somática y psíquica del ser humano. Los colaboradores de las empresas a nivel mundial manifiestan haber sufrido o sufrir de estrés, este estrés está ligado a su área laboral o también puede estar ligado a su área personal, y entendemos que el estrés no es del todo negativo, pues es necesario el encontrarnos alertas a ciertas eventualidades para confrontar y encontrar las soluciones que nos den el impulso necesario de seguir adelante.

Así como el estrés es necesario en nuestras vidas, la calidad del servicio también lo es, la percepción que tengamos sobre la misma hará que en el centro de labores el estrés que percibimos no se convierta en un factor negativo para el personal, el percibir una baja calidad en el servicio y mezclado con estrés laboral nos dará como consecuencia un agotamiento emocional del personal ocasionando climas laborales poco favorables para la empresa.

Al principio de este estudio se sospechó que el personal estaba pasando por cuadros de estrés moderado a altos, y es por lo mismo que se decide realizar la investigación, encontrándose que los niveles de estrés en los colaboradores del área de manufactura eran a un nivel alto con un 44% al igual que en otro 44% mencionaban que su nivel de estrés era medio, pero ¿cuáles eran las razones de que el estrés se encuentre en niveles tan desfavorables? Encontrándose que los factores organizacionales y los factores individuales tenían los porcentajes más altos en función de las respuestas de los colaboradores, es decir los colaboradores mencionaban que el producto de su estrés tenía mayor enfoque con temas relacionados a la organización en la que se desempeñan laboralmente y un factor individual o personal; así mismo se encontró que las percepciones de calidad de servicio se encontraban con porcentajes más elevados en un nivel bajo y moderado, encontrando una mayor percepción negativa en la dimensión de Empatía con un 44% de percepción negativa.

Al decidir realizar la investigación se plateó como objetivo el hallar la existencia de asociación entre estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los olivos-2019, obteniendo como resultado una correlación inversa entre las variables cumpliendo nuestro objetivo principal. Estos resultados los consolidamos gracias a los hallazgos obtenidos por Chiang, Riquelme y Rivas (2018),

quienes encontraron vinculación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, aludiendo que si el estrés laboral incrementa la satisfacción laboral disminuye, esta afirmación es relevante con nuestros resultados encontrados, al haber nosotros hallado una correlación inversa entre ambas variables; así mismo en el trabajo de Celik (2018) encontró que el capital psicológico tiene efectos negativos sobre el estrés laboral, concluyendo que esto puede ser solucionado a través de una información adecuada y capacitaciones, contrastándolo con nuestra investigación podemos decir que el estrés laboral tiene efectos negativos contra la percepción de la calidad de servicio, por haber encontrado mayor percepción a una escala media sobre la calidad en la empresa. Por otro lado Ángeles (2019) también encontró una relación para estrés laboral y satisfacción laboral, afirmando que a mayor nivel de estrés laboral, menor la percepción de satisfacción del personal en estudio, recomendando presentar propuesta de acuerdo a mayores capacitaciones, reforzamiento en la autonomía en el desempeño de labores, y gestión de recursos para la mejora de la infraestructura, este trabajo se alinea con nuestros resultados. En cuanto a nuestros objetivos específicos el hallar relación entre el estrés laboral y las dimensiones de calidad de servicio se encontró el trabajo de Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018) quienes encontraron relación entre estrés laboral y eficacia del personal en una correlación inversa lo cual refuerza nuestro objetivo de la existencia de asociación entre estrés laboral y capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa Yobel, por otro lado hallaron a su vez la existencia de correlación entre el estrés laboral y los ambientes físicos y organizacionales, mencionando que el desgaste del personal en relación al estrés laboral aumentan con los factores de los ambientes físicos y organizacionales, lo que comprueba otro de nuestros objetivos en la búsqueda de asociación entre el estrés laboral y los elementos tangibles (ambientes físicos, infraestructura, etc.)

V. Conclusiones

Primera: Se finaliza afirmando que existe relación entre estrés laboral y calidad de servicio, lográndose el objetivo general, esta afirmación se apoya en los resultados arrojados según la prueba de Spearman, la cual reconoce la relación inversa existente entre las dos variables con un $Rho = -0,604$, dentro de los resultados también se pudo observar que el porcentaje de estrés laboral ascendía a un 44% en una escala de rango alto, mientras que la calidad de servicio se percibía en un 28% en un escala de rango bajo, por lo que podemos resaltar que a mayor estrés laboral, menor la percepción en la calidad de servicio en la empresa.

Segunda: El resultado mostrado en la segunda prueba de Spearman realizada entre estrés laboral y elementos tangibles nos indica que existe una correlación inversa con un $Rho = -0,546$. En este sentido se toma la hipótesis 1 del estudio y se alcanza el objetivo específico 1 planteado, concluyendo que a mayor estrés laboral menor es la percepción de calidad en los elementos tangibles de la empresa.

Tercera: Se finaliza afirmando que existe relación para estrés laboral y fiabilidad, se afirma basándose en los resultados arrojados según la prueba de Spearman, logrando en esta prueba un $rho = -0,676$ la correlación inversa se encuentra a un nivel moderado. Podemos señalar que a mayor estrés laboral en los colaboradores de Yobel, la percepción de fiabilidad en la calidad de servicio de la empresa es a un nivel bajo. En este sentido se acepta la hipótesis 2 planteada en el trabajo de investigación y se logra el objetivo específico 2 planteado, concluyendo que existe una correlación inversa entre la variable estrés laboral y la dimensión de fiabilidad, a mayor estrés laboral de los colaboradores, menor la percepción de fiabilidad en la empresa.

Cuarta: Se concluye aceptando la relación para estrés laboral y capacidad de respuesta, se hace la afirmación basándonos en los resultados arrojados según la prueba de coeficiencia de Spearman, obteniendo un $rho = -0,157$, dentro de la escala de correlación se concluye que la correlación inversa existente se encuentra a nivel casi nulo. Es así que aceptamos la hipótesis 3 y se logra el objetivo específico 3 de la investigación.

Quinta: En conclusión se encuentra relación para estrés laboral y seguridad, se afirma según los resultados arrojados en la prueba de Spearman realizada encontrándose una

Correlación inversa con $\rho = -0,223$ bajo este resultado podemos afirmar la existencia de correlación inversa a un nivel bajo, aceptando la hipótesis 4 y se logra el objetivo específico 4 del estudio.

Sexta: Se finaliza afirmando la existencia de relación para estrés laboral y empatía, esta afirmación se fundamenta bajo los resultados arrojados según la prueba de Spearman realizada, encontrando una correlación inversa con un valor $\rho = -0,405$, se acepta la hipótesis 5 y se logra el objetivo específico 5 de la investigación, podemos concluir diciendo que a mayor estrés laboral de los colaboradores de la empresa, menor será la percepción de calidad en la dimensión de empatía.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al departamento encargado de la gestión humana evaluar constantemente las percepciones de la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Yobel; así mismo evaluar periódicamente sus niveles de estrés y encontrar los factores principales causantes del estrés laboral.

Segunda: Se recomienda al departamento encargado de velar por las instalaciones de la empresa de realizar evaluaciones constantes de la infraestructura, ambientes físicos, elementos tangibles y materiales administrativos, que estos factores se encuentren en estado óptimo y sean las adecuadas para el buen desempeño del colaborador de la empresa.

Tercero: Se recomienda brindar mayor énfasis por parte del departamento encargado de la empresa Yobel en ciertos criterios para la fiabilidad en la empresa, tales como mayor horarios, vacaciones, inducción y remuneraciones, debido a que estos son los criterios con percepción negativa por parte de los colaboradores de la empresa

Cuarta: Se recomienda trabajar en la capacidad de respuesta hacia los colaboradores de la empresa Yobel, para ello se pueden realizar capacitaciones enfocados en el personal en temas como gestión de tiempo para mejorar la capacidad de organización y comunicación organizacional.

Quinta: Se recomienda realizar mayores capacitaciones en temas de seguridad hacia los colaboradores de la empresa Yobel, es recomendable brindar en seguridad laboral, de este modo los colaboradores puedan desarrollarse en ambientes laborales más seguros.

Sexta: Se recomienda a la empresa Yobel, desarrollar talleres enfocados en las relaciones interpersonales en las cuales se desarrolle la empatía entre compañeros y mejores relaciones con los mandos medios y superiores.

Referencias

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez García, J. C. (2018). *The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers*. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. Recuperado de: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>.
- Álvarez, T (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Fecha de consulta (2019, Octubre 28). Salamanca. Recuperado de: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- América Economía. (2019, Octubre 28) *Gerente comercial de Visma Raet Chile: “Esta crisis tal vez ofrece la oportunidad de abrir la puerta para tener una mejor relación con los empleados”*. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/gerente-comercial-de-visma-raet-chile-esta-crisis-tal-vez-ofrece-la>
- Ángeles, C (2019). *“Estrés Laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer”* Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atalaya, M. (2014). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. *Industrial Data*, 4(2), 25-36. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Barradas, M. (2017) *¡Auxilio! ¡Tengo estrésss! Soy profesor: ¡Y yo También, Y soy estudiante!* Bloomington, IN: Biblioteca del congreso de EE.UU
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., Denis, E. (2018), *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Bloomington, IN: Biblioteca del congreso de EE.UU
- Barría, C. (2019, Marzo 26). Las consecuencias del estrés. Recuperado de: <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). *Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico*. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 36-47. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- Bisquerra, R. (1989). *Introducción conceptual al análisis multivariable. Un enfoque informático con los paquetes SPSS-X LISREL y SPAD*. Barcelona: PPU. Recuperado de: <http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/020204/A3mar2005.pdf>
- Buendía, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Calderón, J., Alzamora, L. (2010). *Investigación científica para la tesis de postgrado*. Carolina del Norte. Ed: Lulú Internacional
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Education.

- Çelik, M. (2018). *The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention*. *Innovar*, 28(68), 67-75. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, Pedro. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. Obtenido de: *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178- 186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chuquisana, J., Palacios, L., & Chamba, J. L. (12 de Enero de 2016). Repertorio UPC. “*Plan de negocios de empresas de servicios para manejar el estrés de los colaboradores de las empresas*”: Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621440/Tesis%20Final%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento & Schmid, R. (2013) *Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional*. (Tesis de grado) Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Cortina, A., & Martínez, E. (2008). *Ética*. Móstoles-Madrid: Akai S.A.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Innovar*. 15. 64-80. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- El Economista. (2019, Octubre 10) *NOM 035 inaugura nueva era de la salud laboral en México*. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/nom-035-inaugura-nueva-era-de-la-salud-laboral-en-México>
- Fernández, I. (2019, Octubre 29) *INE: El 30% de las bajas laborales en España se deben al estrés*. Recuperado de: <https://www.elcorreodemadrid.com/empresas/675411724/INE-El-30-de-las-bajas-laborales-en-Espana-se-deben-al-estres.html>
- Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación confemetal
- García, M., & Gil, M. (2016, Junio 17). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona*, (19), indefinido. [Fecha de Consulta 2 de Noviembre de 2019]. ISSN: 1560-6139. Recuperado De: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- González, M. (2006) *Estrés Laboral, afrontamiento y consecuencias: el papel del género* (Tesis Doctoral). Recuperado de: <https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>

- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México D.F: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Mercado, P., & Salgado, R. (9 de Septiembre de 2008). *Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: Un enfoque de desarrollo humano organizacional*. Obtenido de Estudios Gerenciales: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592308700421?token=F4C35248A8C132130CCD94821DF9672B396C92DD683A32D4EA442D1EA21464025823FD56A444AA617006D2F29D928B98>
- Miranda Montesinos, Alejandro. (2013). *Plagio y ética de la investigación científica*. Revista chilena de derecho, 40(2), 711-726. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372013000200016>
- Morel, E., Sánchez, J. (1998) *Quehacer científico II*, Instituto tecnológico Santo Domingo, Santo Domingo. Editora Corripio. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4mcE3vALYAQC&pg=PA57&dq=operacionalizacion+variables&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim9oz5_tPIAhV7IbkGHe4dDDwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=operacionalizacion%20variables&f=false
- Organización Mundial de Salud. (15 de Septiembre de 2019). Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Organización Mundial de Salud. (2019) *La Organización del trabajo y el estrés*. Fecha de consulta (26 de Octubre de 2019). Obtenido de La Organización de Trabajo y Estrés: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2008). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Randstat Research. (2019, Marzo 13). *Informe de absentismo laboral –marzo 2019*. Recuperado de: <https://research.randstad.es/informe-absentismo-laboral-marzo-2019/>
- Randstat Research. (2016, Septiembre 23). *Cómo controlar el estrés en el trabajo*. Recuperado de: <https://www.randstad.es/tendencias360/como-controlar-el-estres-en-el-trabajo/>
- Real Academia Española. Fecha de consulta: (27 de Octubre de 2019). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Redacción La República. (28 de Marzo de 2018). La República. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Redacción Gestión. (24 de Junio de 2019). Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/afrentar-cansancio-estres-sindrome-burnout-organizacion-empresas-nnda-nnlt-270535-noticia/>
- Rodríguez, D. (5 de Febrero de 2018). *Investigación básica: características, definición, ejemplos* Obtenido de: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

- Rubio, G. (2014). *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional SERVQUAL*. Obtenido de: Cuadernos de Administración, 30(52), 54-64 ISSN: 0120-4645. Recuperado de: <https://www.readlyc.org/articulo.oa?id=2250/225033236006>
- Salazar, W. & Cabrera-Vallejo, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. Obtenido de Industrial Data, 19(2), 13-20. ISSN: 1560-9146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003>
- Sanger, A. (2007). *Las Fuerzas y su medición. Ley de Hooke*. “Malvinas Argentinas”, Recuperado de: <http://www2.ib.edu.ar/becaib/cd-ib/trabajos/Sanger.pdf>
- Sousa, V., Driessnack, M., Méndes, I. (2007) *Revisión de diseño de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. Mayo-Junio, 15(3)*. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México, Limusa-Noriega Editores. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkKJwC&pg=PA169&dq=operacionalizacion+variables&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim9oz5_tPIAhV7IbkGHe4dDDwQ6AEIQzAE#v=onepage&q=operacionalizacion%20variables&f=false
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Torres, J. & Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Obtenido de Contaduría y Administración, 62(4), 1270-1293. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>
- Valera, S. (2019). *Elementos básicos de psicología ambiental*. Fecha de consulta (2019, Octubre 15), Recuperado de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Vargas, M., & Aldana, L. (2018). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018, septiembre 27). *Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: una adaptación del Servperf*. Obtenido de: Contaduría y administración, 63(4), 1-18 Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1106>
- Vidal, V. (2019) *El estrés laboral análisis y prevención*. Zaragoza ed. UNE
- 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 maestría) Obtenido de: Repositorio UCV. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaíno, A., Vizcaíno-Marín, V., Vargas, J., & Gaytán, J. (2017). *SERVPERF: medición de la satisfacción del servicio de un hospital público*. En J. Sánchez, T. González, J. Gaytán, & J. Pelayo, Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad. Ibiza: Fondo Editorial Universitario.

Anexo 1

Tabla 23 Matriz de consistencia

Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA									
<p>Problema general.</p> <p>¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y elementos tangibles en el área de manufactura de la empresa Yobel?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y fiabilidad en el área de manufactura de la empresa Yobel?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y capacidad de respuesta en el área de</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la asociación entre estrés laboral y la calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la asociación entre estrés laboral y elementos tangibles en el área de Manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la asociación entre estrés laboral y fiabilidad de Servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la asociación entre estrés laboral y la capacidad de respuesta en el área de Manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Objetivo específico 4</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Existe asociación entre estrés laboral y la calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. Existe asociación entre estrés laboral y elementos tangibles en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>H2 Existe asociación entre estrés laboral y fiabilidad en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>H3. Existe asociación entre estrés laboral y la capacidad de respuesta en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>H4. Existe asociación entre estrés laboral y la seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p>	<p>Variable 1: Estrés Laboral</p> <table border="1" data-bbox="1464 512 1657 746"> <tr><td>Dimensiones</td></tr> <tr><td>Factor Ambiental</td></tr> <tr><td>Factor Organizacional</td></tr> <tr><td>Factor Individual</td></tr> </table> <p>Variable 2: Clima Organizacional.</p> <table border="1" data-bbox="1464 951 1657 1407"> <tr><td>Dimensiones</td></tr> <tr><td>Elementos Tangibles</td></tr> <tr><td>Fiabilidad</td></tr> <tr><td>Capacidad de respuesta</td></tr> <tr><td>Seguridad</td></tr> </table>	Dimensiones	Factor Ambiental	Factor Organizacional	Factor Individual	Dimensiones	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional</p> <p>Población: Colaboradores del área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Muestra: Selección: Censal Tamaño: 75colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p> <p>Análisis de datos:</p>
Dimensiones													
Factor Ambiental													
Factor Organizacional													
Factor Individual													
Dimensiones													
Elementos Tangibles													
Fiabilidad													
Capacidad de respuesta													
Seguridad													

<p>Manufactura de la empresa Yobel?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral y seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel?</p> <p>Problema específico 5 ¿Qué asociación existe entre el estrés laboral empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel?</p>	<p>Determinar la asociación entre estrés laboral y la seguridad en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la asociación entre Estrés laboral y empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p>	<p>H5 Existe asociación entre estrés laboral y la empatía en el área de manufactura de la empresa Yobel.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Programa IBM SPSS Statistics 25</p>
---	--	--	----------------	--

(Fuente: Elaboración propia)

Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes por ello se pide responder con sinceridad.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: casi siempre 5. Siempre pensando en si la condición es fuente de estrés.

Nº	Dimensión 1: Factor Ambiental	1	2	3	4	5
1	La crisis política del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral					
2	La crisis económica del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral					
3	El incremento de desempleo en el país es una fuente de tensión					
4	El desconocimiento en nuevas tecnologías es una fuente de tensión					
	Dimensión 2: Factor Organizacional					
5	Las condiciones laborales en las que se desempeña son una fuente de estrés					
6	La autonomía para el desarrollo de sus labores es una fuente de estrés					
7	La carga laboral es una fuente de estrés					
8	El sobretiempo para terminar funciones es una causa de estrés					
9	Las relaciones con sus compañeros es adecuada					
10	La estructura organizacional jerarquizada le impide comunicarse adecuadamente					
11	La falta de liderazgo en la empresa es un factor de estrés					
12	El exceso de supervisión a sus funciones es una fuente de estrés					
	Dimensión 3: Factor Individual					
13	Los problemas familiares son fuente de estrés para mi persona					
14	Mis relaciones familiares se ven afectadas por problemas económicos y eso me genera estrés					
15	Mis relaciones familiares mejorarían si tuviese menos estrés					
16	Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés					
17	Toma mucho tiempo ascensor en la empresa y eso me genera estrés					
18	Siento que no se valoran mis aptitudes y eso me genera estrés					

Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes por ello se pide responder con sinceridad.

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión 1: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5
1	Los equipos de la empresa son los adecuados					
2	La infraestructura de la empresa es la adecuada					
3	Cuento con un ambiente laboral ventilado e iluminado					
4	La empresa brinda un uniforme de trabajo adecuado para el área donde desempeña labores					
5	El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
6	Se cumplen los horarios laborales pre-establecidos					
7	Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas pre-establecidas					
8	Se cumple con los pagos por desarrollar labores fuera del horario de trabajo (pago de sobretiempo)					
9	Se cumple con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de las vacaciones					
10	Se cumple con la inducción al reglamento interno en el primer día de labores					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
11	La comunicación organizacional en la empresa es idónea					
12	Existe disposición de personal a cargo (jefe inmediato o jefe de algún área) para atender a los trabajadores					
13	El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con rapidez					
14	El departamento encargado resuelve los conflictos buscando el bien común					
	Dimensión 4: Seguridad					
15	Existen capacitaciones de seguridad laboral para el personal del área					

16	Los colaboradores cuentan con un seguro contra accidentes					
17	Los colaboradores cuentan con la implementación necesaria para evitar accidentes					
18	La empresa implementa estrategias de seguridad para sus colaboradores					
	Dimensión 5: Empatía					
19	Su jefe inmediato conoce sus necesidades personales					
20	Su jefe inmediato muestra preocupación por sus necesidades laborales					
21	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento					
22	Su jefe muestra una actitud adecuada y muestra respeto hacia su persona en todo momento					

Anexo 4

Validez de contenido de instrumento


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTOR AMBIENTAL								
1	La crisis política del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
2	La crisis económica del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
3	El incremento de desempleo en el país es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
4	El desconocimiento en nuevas tecnologías es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
FACTOR ORGANIZACIONAL								
Sugerencias								
5	Las condiciones laborales en las que se desempeña son una fuente de estrés	✓		✓		✓		
6	La autonomía para el desarrollo de sus labores es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
7	La carga laboral es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
8	El sobretiempo para terminar funciones es una causa de estrés	✓		✓		✓		
9	Las relaciones con sus compañeros es adecuada	✓		✓		✓		
10	La estructura organizacional jerarquizada le impide comunicarse adecuadamente	✓		✓		✓		
11	La falta de liderazgo en la empresa es un factor de estrés	✓		✓		✓		
12	El exceso de supervisión a sus funciones es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
FACTOR INDIVIDUAL								
Sugerencias								
13	Los problemas familiares son fuente de estrés para mi persona	✓		✓		✓		

14	Mis relaciones familiares se ven afectadas por problemas económicos y eso me genera estrés	/		/		/	
15	Mis relaciones familiares mejorarían si tuviese menos estrés	/		/		/	
16	Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	/		/		/	
17	Toma mucho tiempo ascender en la empresa y eso me genera estrés	/		/		/	
18	Siento que no se valoran mis aptitudes y eso me genera estrés	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
 DNI: 43580054

Especialidad del validador: Psicólogo en Sector Público

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Nov del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CF
 Dr. Carlos Humberto
 Fabián Falcón
 INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTOR AMBIENTAL								
1	La crisis política del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
2	La crisis económica del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
3	El incremento de desempleo en el país es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
4	El desconocimiento en nuevas tecnologías es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
FACTOR ORGANIZACIONAL								
Sugerencias								
5	Las condiciones laborales en las que se desempeña son una fuente de estrés	✓		✓		✓		
6	La autonomía para el desarrollo de sus labores es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
7	La carga laboral es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
8	El sobretiempo para terminar funciones es una causa de estrés	✓		✓		✓		
9	Las relaciones con sus compañeros es adecuada	✓		✓		✓		
10	La estructura organizacional jerarquizada le impide comunicarse adecuadamente	✓		✓		✓		
11	La falta de liderazgo en la empresa es un factor de estrés	✓		✓		✓		
12	El exceso de supervisión a sus funciones es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
FACTOR INDIVIDUAL								
Sugerencias								
13	Los problemas familiares son fuente de estrés para mi persona	✓		✓		✓		

14	Mis relaciones familiares se ven afectadas por problemas económicos y eso me genera estrés	/	/	/		
15	Mis relaciones familiares mejorarían si tuviese menos estrés	/	/	/		
16	Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	/	/	/		
17	Toma mucho tiempo ascender en la empresa y eso me genera estrés	/	/	/		
18	Siento que no se valoran mis aptitudes y eso me genera estrés	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Carlos German Castañeda Sánchez
DNI: 06772099

Especialidad del validador: Contaduría/MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de NOV del 2019

Carlos Castañeda
Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTOR AMBIENTAL								
1	La crisis política del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
2	La crisis económica del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	✓		✓		✓		
3	El incremento de desempleo en el país es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
4	El desconocimiento en nuevas tecnologías es una fuente de tensión	✓		✓		✓		
FACTOR ORGANIZACIONAL								
Sugerencias								
5	Las condiciones laborales en las que se desempeña son una fuente de estrés	✓		✓		✓		
6	La autonomía para el desarrollo de sus labores es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
7	La carga laboral es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
8	El sobretiempo para terminar funciones es una causa de estrés	✓		✓		✓		
9	Las relaciones con sus compañeros es adecuada	✓		✓		✓		
10	La estructura organizacional jerarquizada le impide comunicarse adecuadamente	✓		✓		✓		
11	La falta de liderazgo en la empresa es un factor de estrés	✓		✓		✓		
12	El exceso de supervisión a sus funciones es una fuente de estrés	✓		✓		✓		
FACTOR INDIVIDUAL								
Sugerencias								
13	Los problemas familiares son fuente de estrés para mi persona	✓		✓		✓		

14	Mis relaciones familiares se ven afectadas por problemas económicos y eso me genera estrés	✓		✓		✓	
15	Mis relaciones familiares mejorarían si tuviese menos estrés	✓		✓		✓	
16	Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés	✓		✓		✓	
17	Toma mucho tiempo ascender en la empresa y eso me genera estrés	✓		✓		✓	
18	Siento que no se valoran mis aptitudes y eso me genera estrés	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Isaac Quechua Yendoza
 DNI: 08478538

Especialidad del validador: Finanzas, Contabilidad Administrativa

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos de la empresa son los adecuados	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la empresa es la adecuada	✓		✓		✓		
3	Cuento con un ambiente laboral ventilado e iluminado	✓		✓		✓		
4	La empresa brinda un uniforme de trabajo adecuado para el área donde desempeña labores	✓		✓		✓		
5	El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
6	Se cumplen los horarios laborales pre-establecidos	✓		✓		✓		
7	Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas pre-establecidas	✓		✓		✓		
8	Se cumple con los pagos por desarrollar labores fuera del horario de trabajo (pago de sobretiempo)	✓		✓		✓		
9	Se cumple con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de las vacaciones	✓		✓		✓		

10	Se cumple con la inducción al reglamento interno en el primer día de labores	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	La comunicación organizacional en la empresa es idónea	✓		✓		✓		
12	Existe disposición de personal a cargo (jefe inmediato o jefe de algún área) para atender a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con rapidez	✓		✓		✓		
14	El departamento encargado resuelve los conflictos buscando el bien común	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Existen capacitaciones de seguridad laboral para el personal del área	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores cuentan con un seguro contra accidentes	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores cuentan con la implementación necesaria para evitar accidentes	✓		✓		✓		
18	La empresa implementa estrategias de seguridad para sus colaboradores	✓		✓		✓		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Su jefe inmediato conoce sus necesidades personales	✓		✓		✓		
20	Su jefe inmediato muestra preocupación por sus necesidades laborales	✓		✓		✓		
21	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento	✓		✓		✓		
22	Su jefe muestra una actitud adecuada y muestra respeto hacia su persona en todo momento	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Geman Castañeda Sánchez
DNI: 06379084

Especialidad del validador: Gestión / MBA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Nov del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos de la empresa son los adecuados	/		/		/		
2	La infraestructura de la empresa es la adecuada	/		/		/		
3	Cuento con un ambiente laboral ventilado e iluminado	/		/		/		
4	La empresa brinda un uniforme de trabajo adecuado para el área donde desempeña labores	/		/		/		
5	El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	/		/		/		
FIABILIDAD								
6	Se cumplen los horarios laborales pre-establecidos	/		/		/		
7	Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas pre-establecidas	/		/		/		
8	Se cumple con los pagos por desarrollar labores fuera del horario de trabajo (pago de sobretiempo)	/		/		/		
9	Se cumple con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de las vacaciones	/		/		/		

10	Se cumple con la inducción al reglamento interno en el primer día de labores	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	La comunicación organizacional en la empresa es idónea	✓		✓		✓		
12	Existe disposición de personal a cargo (jefe inmediato o jefe de algún área) para atender a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con rapidez	✓		✓		✓		
14	El departamento encargado resuelve los conflictos buscando el bien común	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Existen capacitaciones de seguridad laboral para el personal del área	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores cuentan con un seguro contra accidentes	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores cuentan con la implementación necesaria para evitar accidentes	✓		✓		✓		
18	La empresa implementa estrategias de seguridad para sus colaboradores	✓		✓		✓		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Su jefe inmediato conoce sus necesidades personales	✓		✓		✓		
20	Su jefe inmediato muestra preocupación por sus necesidades laborales	✓		✓		✓		
21	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento	✓		✓		✓		
22	Su jefe muestra una actitud adecuada y muestra respeto hacia su persona en todo momento	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Oscaur Chacón Hernández
DNI: 984.28.578

Especialidad del validador: Psicología Administrativa y Conductual

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de Noviembre del 2017


Firma del Experto Informante,
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Los equipos de la empresa son los adecuados	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la empresa es la adecuada	✓		✓		✓		
3	Cuento con un ambiente laboral ventilado e iluminado	✓		✓		✓		
4	La empresa brinda un uniforme de trabajo adecuado para el área donde desempeña labores	✓		✓		✓		
5	El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
6	Se cumplen los horarios laborales pre-establecidos	✓		✓		✓		
7	Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas pre-establecidas	✓		✓		✓		
8	Se cumple con los pagos por desarrollar labores fuera del horario de trabajo (pago de sobretiempo)	✓		✓		✓		
9	Se cumple con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de las vacaciones	✓		✓		✓		

10	Se cumple con la inducción al reglamento interno en el primer día de labores	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	La comunicación organizacional en la empresa es idónea	✓		✓		✓		
12	Existe disposición de personal a cargo (jefe inmediato o jefe de algún área) para atender a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con rapidez	✓		✓		✓		
14	El departamento encargado resuelve los conflictos buscando el bien común	✓		✓		✓		
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Existen capacitaciones de seguridad laboral para el personal del área	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores cuentan con un seguro contra accidentes	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores cuentan con la implementación necesaria para evitar accidentes	✓		✓		✓		
18	La empresa implementa estrategias de seguridad para sus colaboradores	✓		✓		✓		
EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
19	Su jefe inmediato conoce sus necesidades personales	✓		✓		✓		
20	Su jefe inmediato muestra preocupación por sus necesidades laborales	✓		✓		✓		
21	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento	✓		✓		✓		
22	Su jefe muestra una actitud adecuada y muestra respeto hacia su persona en todo momento	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Carlos Humberto Fabian Falcon*
DNI: *43520084*

Especialidad del validador: *Investigación en Gestión Pública*

30 de nov del 20*19*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Especialidad
[Firma]
Dr. Carlos Humberto Fabian Falcon
INVESTIGADOR

Anexo 5

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS																				
Estrés Laboral	Factor Ambiental	Política	La crisis política del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral	1 (Nunca) 2(Casi nunca) 3(A veces) 4(Casi siempre) 5(siempre)	<table border="1"> <tr> <td>x1 - x5</td> <td>Bajo</td> <td>Medio</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Variable 1</td> <td>18-42</td> <td>43-66</td> <td>67-90</td> </tr> <tr> <td>D1 (4)</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> <tr> <td>D2 (8)</td> <td>8-18</td> <td>19-29</td> <td>30-40</td> </tr> <tr> <td>D3 (6)</td> <td>6-14</td> <td>15-22</td> <td>23-30</td> </tr> </table>	x1 - x5	Bajo	Medio	Alto	Variable 1	18-42	43-66	67-90	D1 (4)	4-9	10-15	16-20	D2 (8)	8-18	19-29	30-40	D3 (6)	6-14	15-22	23-30
		x1 - x5	Bajo			Medio	Alto																		
		Variable 1	18-42			43-66	67-90																		
	D1 (4)	4-9	10-15			16-20																			
	D2 (8)	8-18	19-29			30-40																			
	D3 (6)	6-14	15-22			23-30																			
	Economía	La crisis económica del país es una fuente de tensión en su ámbito laboral El incremento de desempleo en el país es una fuente de tensión																							
	Tecnología	El desconocimiento en nuevas tecnologías es una fuente de tensión																							
	Factor Organizacional	Condiciones laborales	Las condiciones laborales en las que se desempeña son una fuente de estrés																						
		Autonomía de tareas	La autonomía para el desarrollo de sus labores es una fuente de estrés																						
		Carga laboral	La carga laboral es una fuente de estrés																						
			El sobretiempo para terminar funciones es una causa de estrés																						
		Relaciones laborales	Las relaciones con sus compañeros es adecuada																						
		Estructura organizacional	La estructura organizacional jerarquizada le impide comunicarse adecuadamente																						
			La falta de liderazgo en la empresa es un factor de estrés																						
	El exceso de supervisión a sus funciones es una fuente de estrés																								
	Factor Individual	Problemas Familiares	Los problemas familiares son fuente de estrés para mi persona																						
		Problemas económicos	Mis relaciones familiares mejorarían si tuviese menos estrés																						
			Mis relaciones familiares se ven afectadas por problemas económicos y eso me genera estrés																						
		Expectativas personales	Cuando mis expectativas laborales no son cumplidas me genera estrés																						
Toma mucho tiempo ascender en la empresa y eso me genera estrés																									
Siento que no se valoran mis aptitudes y eso me genera estrés																									

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS																												
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Equipos	Los equipos de la empresa son los adecuados	1 (Totalmente en desacuerdo) 2(En desacuerdo) 3(Ni de acuerdo, ni en desacuerdo) 4(De acuerdo) 5(Totalmente de acuerdo)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>x1 - x5</th> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable 2</td> <td>22-51</td> <td>52-81</td> <td>82-110</td> </tr> <tr> <td>D1 (5)</td> <td>5-11</td> <td>12-18</td> <td>19-25</td> </tr> <tr> <td>D2 (5)</td> <td>5-11</td> <td>12-18</td> <td>19-25</td> </tr> <tr> <td>D3(4)</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> <tr> <td>D4(4)</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> <tr> <td>D5(4)</td> <td>4-9</td> <td>10-15</td> <td>16-20</td> </tr> </tbody> </table>	x1 - x5	Bajo	Medio	Alto	Variable 2	22-51	52-81	82-110	D1 (5)	5-11	12-18	19-25	D2 (5)	5-11	12-18	19-25	D3(4)	4-9	10-15	16-20	D4(4)	4-9	10-15	16-20	D5(4)	4-9	10-15	16-20
		x1 - x5	Bajo			Medio	Alto																										
		Variable 2	22-51			52-81	82-110																										
		D1 (5)	5-11			12-18	19-25																										
		D2 (5)	5-11			12-18	19-25																										
	D3(4)	4-9	10-15			16-20																											
	D4(4)	4-9	10-15			16-20																											
	D5(4)	4-9	10-15			16-20																											
	Infraestructura	La infraestructura de la empresa es la adecuada																															
	Ambiente físico	Cuento con un ambiente laboral ventilado e iluminado																															
	Uniformes	La empresa brinda un uniforme de trabajo adecuado para el área donde desempeña labores																															
	Material administrativo	¿ El material administrativo para desarrollar mis labores es el adecuado																															
	Fiabilidad	Horarios convenientes	Se cumplen los horarios laborales pre-establecidos																														
		Remuneraciones	Se cumple con el pago de remuneraciones en fechas pre-establecidas																														
			Se cumple con los pagos por desarrollar labores fuera del horario de trabajo (pago de sobretiempo)																														
		Cumplimiento de contrato	Se cumple con los permisos y fechas establecidas para hacer efecto de las vacaciones																														
	Inducciones	Se cumple con la inducción al reglamento interno en el primer día de labores																															
	Capacidad de respuesta	Comunicación	La comunicación organizacional en la empresa es idónea																														
		Disposición	Existe disposición de personal a cargo (jefe inmediato o jefe de algún área) para atender a los trabajadores																														
		Atención	El departamento de recursos humanos atiende sus solicitudes con rapidez																														
		Resolución de conflictos	El departamento encargado resuelve los conflictos buscando el bien común																														
	Seguridad	Capacitaciones	Existen capacitaciones de seguridad laboral para el personal del área																														
		seguro adecuado	Los colaboradores cuentan con un seguro contra accidentes																														
		Implementación	Los colaboradores cuentan con la implementación necesaria para evitar accidentes																														
Estrategias de seguridad		La empresa implementa estrategias de seguridad para sus colaboradores																															
Empatía	Necesidades personales	Su jefe inmediato conoce sus necesidades personales																															
	Necesidades laborales	Su jefe inmediato muestra preocupación por sus necesidades laborales																															
	Reconocimiento	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento																															
	Respeto	Su jefe reconoce su estado emocional en todo momento																															

Anexo 6

Matriz de datos para medir las variables

FACTOR AMBIENTAL				FACTOR ORGANIZACIONAL								FACTOR INDIVIDUAL						ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
2	5	5	2	2	3	5	5	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	2	3	1	2	4	2	4	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	1	2			
4	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4			
2	3	4	1	2	2	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3	1	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2			
1	3	4	1	1	1	3	3	1	2	2	4	3	1	4	2	1	2	4	5	2	2	4	3	4	5	3	5	4	2	3	3	5	5	3	4	3	5	3	5			
5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3		
2	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	1	3	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4		
2	3	3	1	1	2	3	4	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	5	5	3	3	4	2	5	5	3	4	2	1	4	4	5	2	5	3	5	3	5	3	5		
4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	4	5	2	3	2	3	1	3			
4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	2	1		
2	3	4	1	2	3	4	5	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2	2	5	3	3	3	5	2	4	4	3	5	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3		
2	4	5	2	3	2	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	4	5	3	3	1	2	2	2	2		
3	3	4	3	1	2	3	3	3	1	2	4	3	3	5	3	2	1	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	4	
2	3	4	2	2	3	4	5	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4		
3	3	4	1	1	2	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	4	
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	4	4	3	4	4	1	2	1	2		
3	5	5	3	3	4	4	5	3	2	5	4	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3	5		
4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	2	3	3	4	5	3	5	3	4	3	4		
1	3	3	1	4	5	4	4	3	2	1	4	5	2	3	1	2	2	5	5	2	3	4	1	5	5	2	5	5	3	3	5	3	4	2	2	3	5	3	5	5		
2	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	2	5	2	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	3	
3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	2	5	3	4	5	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	4	2	2	2	1	3	3	4		
3	5	5	4	3	4	5	4	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2	3	2	4	
2	3	4	1	3	3	4	5	3	2	1	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	
2	3	4	1	2	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	3	2	2	4	3	1	2	4	4	3	4	3	1	2	2	
4	5	5	2	2	3	5	5	4	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	3	1	2	4	2	4	2	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	1	2	1	2	
4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4		
2	3	4	1	2	2	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3	1	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	
1	3	4	1	1	1	3	3	1	2	2	4	3	1	4	2	1	2	4	5	2	2	4	3	4	5	3	5	4	2	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	
5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	3	2	1	1	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	
2	4	4	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	4	4	
2	3	3	1	2	3	4	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	5	5	3	3	4	2	5	3	4	4	2	1	4	4	5	3	4	2	5	3	4	3	5	5	
4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	5	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	4	5	2	3	2	1	3	
4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1
2	3	4	1	2	4	4	5	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	5	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	
2	4	5	2	2	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	5	3	4	3	2	1	2	2	3	
3	3	4	3	1	2	3	3	3	1	2	4	3	3	5	3	2	1	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	4	3	1	1	1	1	3	2	3	3	2	4	
2	3	4	1	2	3	4	5	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4		
3	3	4	1	1	2	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	4	
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	4	3	1	4	4	4	3	4	1	2	1	2	1	2	
3	5	5	3	3	4	4	5	3	2	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2	4	3	5	3	4	
4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	2	
4	5	5	3	1	2	3	3	3	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	
1	3	3	1	4	5	4	4	3	2	1	4	5	2	3	1	2	2	5	5	2	3	4	1	5	5	2	5	5	3	3	5	3	4	2	2	3	5	3	5	3	5	
2	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	2	5	5	2	4	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	1	1	2	3	
3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	2	5	3	4	5	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	
3	5	5	4	3	4	5	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4														

Anexo 7

Carta de autorización de la empresa

