



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES
EN LA CONSTRUCTORA EINMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD
ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WILFREDO SOLIS MARAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES
EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD
ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

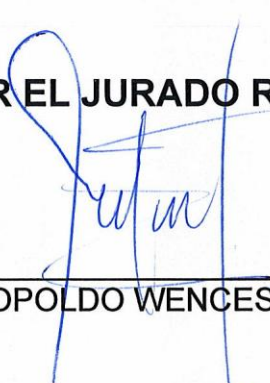
Bach. WILFREDO SOLIS MARAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

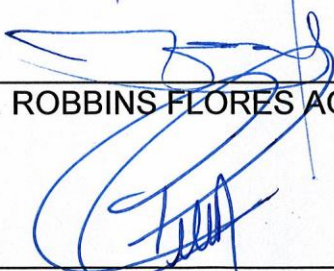
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

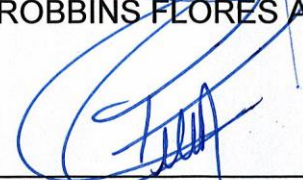
PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

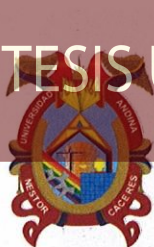
SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°222-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 04 de setiembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 7143, presentado por **WILFREDO SOLIS MARAS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **WILFREDO SOLIS MARAS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- *

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

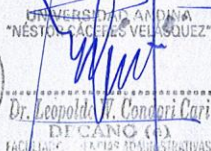
- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 11 de setiembre de 2025
- * Hora : 9:00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



**RESOLUCIÓN N° 135-2025-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 07 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente **2025-CU-2058** de fecha **14 de abril de 2025**, del **Bach. WILFREDO SOLIS MARAS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. WILFREDO SOLIS MARAS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. WILFREDO SOLIS MARAS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

RRC/



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Colquehuancu
DIRECTOR

**RESOLUCIÓN N° 607-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 15 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-16447** de fecha 07 de noviembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. WILFREDO SOLIS MARAS**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA JULIACA, 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA JULIACA, 2024**, presentado por el (la) **Bach. WILFREDO SOLIS MARAS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
JULIACA - PERÚ
Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



29% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 25%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS

Título de la tesis	
ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	WILFREDO SOLIS MARAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70518925
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-5263-9633
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.4967127 Longitud: -70.1312961 https://maps.app.goo.gl/uLjxunY5gDnPkqcc9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2024 – SETIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo WILFREDO SOLIS MARAS, identificado con DNI
Nro. 70518925 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA
CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA,
2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de SETIEMBRE del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. Fruto de ello este logro se las debo a ustedes. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de todo, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por darme siempre fuerzas para continuar en lo posible e imposible, por guiarme en el sendero del camino y darme sabiduría para mejorar día a día.

A mi familia por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona.

Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso de formación, a sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar y a su motivación.

Agradezco también a mi asesor de Tesis Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos, su esfuerzo y dedicación.

Y para finalizar agradezco a todos los que fueron parte de mi vida que compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica	16
1.3.2. Justificación practica	17
1.3.3. Justificación metodológica	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	19
2.2. Objetivos específicos	19



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1.	Antecedentes de la investigación.....	20
3.1.1.	A nivel internacional.....	20
3.1.2.	A nivel nacional.....	23
3.1.3.	A nivel local.....	26
3.2.	Bases teóricas.....	28
3.3.	Indicadores Conductuales:.....	32
3.4.	Indicadores Emocionales:.....	33
3.5.	Indicadores Cognitivos:.....	34
3.6.	Satisfacción del Cliente.....	35
3.7.	Indicadores:.....	36
3.8.	Atención:.....	36
3.9.	Expectativas:.....	36
3.10.	Tiempo de espera:.....	36
3.11.	Trato recibido:.....	36
3.12.	Marco conceptual.....	37

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general.....	40
4.2.	Hipótesis específicas.....	40
4.3.	Variables.....	40
4.4.	Operacionalización de variables.....	41

CAPITULO V



PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación.....	42
5.2.	Métodos aplicados a la investigación	42
5.3.	Tipo de investigación.....	42
5.4.	Nivel de la investigación	43
5.5.	Diseño de la investigación	43
5.6.	Población y muestra.....	44
5.7.	Técnicas e instrumentos.....	44
5.8.	Confiabilidad y validez del instrumento	45
5.9.	Procedimiento de tratamiento de datos	45

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados	51
6.1.1.	Prueba de normalidad	51
6.2.	Discusión de resultados	58
CONCLUSIONES		61
RECOMENDACIONES		63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		65
ANEXOS.....		71
Anexo 1 . Matriz de consistencia		72
Anexo 2 . Matriz de datos		76
Anexo 3 . Instrumento		77
Anexo 4 . Validación del instrumento		80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	41
Tabla 2. Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)	45
Tabla 3. Contrastación de hipótesis general	46
Tabla 4. Contrastación de hipótesis específica 1	47
Tabla 5. Contrastación de hipótesis específica 2	49
Tabla 6. Contrastación de hipótesis específica 3	50
Tabla 7. Prueba de normalidad de datos	51
Tabla 8. Correlación del estrés laboral y calidad de atención	52
Tabla 9. Correlación del estrés laboral y satisfacción del cliente	53
Tabla 10. Correlación del estrés laboral y empatía	55
Tabla 11. Correlación del estrés laboral y capacidad de respuesta	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Correlación del estrés laboral y calidad de atención	52
Figura 2. Correlación del estrés laboral y satisfacción del cliente.....	54
Figura 3. Correlación del estrés laboral y empatía	55
Figura 4. Correlación del estrés laboral y capacidad de respuesta	57



RESUMEN

El presente trabajo de tesis se ha enfocado en el propósito de determinar la relación del estrés laboral y la calidad de atención de los trabajadores en la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024, bajo la hipótesis que propone que se tiene una correlación significativa entre las variables propuestas. Asimismo, la puesta en marcha del estudio, se apoyó en el método deductivo, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y de diseño no experimental transeccional. En cuanto a la población de estudio, se compuso de 28 trabajadores la muestra de estudio es de 26 trabajadores se extrajo de forma intencional por el método probabilístico, de estas muestras se obtuvieron los datos relevantes mediante el cuestionario diseñado en función de las variables estudiadas. Para el tratamiento de la información recaudada se recurrió a recursos informáticos (Spss v.27), asimismo, con la finalidad de contrastar las hipótesis propuestas, se recurrió a índices estadísticos no paramétricos, en este caso la relación a través de rho de Spearman y Tau b de Kendall. Finalmente, el estudio culmina habiendo comprobado que, en efecto, la presencia de estrés laboral en los trabajadores, se encuentra significativamente relacionado a la calidad de atención percibida por los ciudadanos en la empresa Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de atención.



ABSTRACT

This thesis has focused on the purpose of determining the relationship between work stress and the quality of care of workers at the Saravia Construction and Real Estate Company, Cerrada Juliaca, 2024, under the hypothesis that there is a significant correlation between the proposed variables. Likewise, the implementation of the study was based on the deductive method, quantitative approach, correlational scope, and non-experimental cross-sectional design. Regarding the study population, it was composed of 28 workers. The study sample is 26 workers, which was intentionally extracted by the probabilistic method. From these samples, relevant data were obtained through the questionnaire designed based on the variables studied. For the treatment of the collected information, computer resources were used (Spss v.27). Likewise, in order to contrast the proposed hypotheses, non-parametric statistical indices were used, in this case the relationship through Spearman's rho and Kendall's Tau b. Finally, the study concludes by confirming that the presence of work-related stress among workers is significantly related to the quality of care perceived by citizens at the Saravia Construction and Real Estate Company, Juliaca.

Keywords: Work-related stress, quality of care.



INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno común en las organizaciones modernas, afectando el bienestar de los empleados y la calidad de los servicios prestados. En el sector de la construcción, como en la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada en Juliaca, las causas de este estrés incluyen la alta demanda de trabajo, la presión por cumplir plazos y los riesgos laborales. Precisamente, estos factores inciden directamente en la calidad de atención al cliente, dejando su huella tanto en el rendimiento de la persona como en el rendimiento colectivo de la organización. La presente investigación tiene como propósito conocer la relación existente entre el estrés laboral con la calidad de atención de los trabajadores de la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Del mismo modo, esta investigación tratará de ofrecer recomendaciones a la gestión del estrés laboral, favoreciendo como tal un ambiente de trabajo más saludable y una mejora continuada en el rendimiento de la organización. La gestión del talento humano es fundamental a la hora de incrementar el rendimiento y conseguir las metas estratégicas de la construcción mejorando aspectos como la selección del personal, la formación y el liderazgo. El trabajo está compuesto por seis capítulos, donde cada capítulo aborda aspectos presentes en la investigación, comenzando desde la delimitación del problema hasta la explotación de los objetivos y la justificación de la investigación.

El contenido del capítulo I, presenta la descripción de la realidad problemática del estrés laboral y la calidad de atención de los trabajadores en la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. como el problema principal, los problemas específicos y la justificación.

El contenido del capítulo II, se muestran los objetivos tanto general como objetivos específicos de la investigación.



El contenido del capítulo III describe el marco teórico de referencia, así como los antecedentes de la investigación. También muestra el marco conceptual que es esencial para comprender los enfoques propuestos y la conceptualización utilizada, comenzando con la conceptualización de la gestión del talento humano y pasando a la conceptualización del rendimiento laboral, etc.

El capítulo IV, El contenido del capítulo III describe el marco teórico de referencia, así como los antecedentes de la investigación. También muestra el marco conceptual que es esencial para comprender los enfoques propuestos y la conceptualización utilizada, comenzando con la conceptualización de la gestión del talento humano y pasando a la conceptualización del rendimiento laboral.

En el capítulo VI, está compuesto por los resultados que se han obtenido y consecuentemente su interpretación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas en la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones y los anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La empresa CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA S.A.C. con RUC:20610025057, con su gerente general Ulda de la Paz Saravia Poma la empresa se dedica a realizar proyectos de habilitación urbana, dirección: Jr. tumbes 384 Puno - San Román – Juliaca.

El estrés laboral es un fenómeno creciente en diversas industrias a nivel mundial, y su impacto en el bienestar de los trabajadores y la calidad de los servicios brindados se ha convertido en un tema de preocupación para las organizaciones. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud OMS (2021), la tensión en el trabajo es uno de los factores principales que contribuyen a la aparición de problemas de salud en los trabajadores, mermando su calidad de vida y reduciendo la eficiencia y efectividad de las organizaciones. Sin embargo, en lo que, respecto al sector de la construcción, la tensión en el trabajo aumenta, debido a la alta demanda del trabajo, a las fechas límite y a los riesgos propios del contexto laboral (Dollard & LaMontagne. 2005), este fenómeno también puede cristalizar en efectos negativos sobre el rendimiento individual de los trabajadores y sobre la calidad de la asistencia prestada a los clientes, repercutiendo en la competitividad



de las organizaciones. peruano, estudios recientes evidencian que el estrés laboral afecta a un alto porcentaje de los trabajadores laborales, en especial en sectores de alta exigencia como la construcción y la minería. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, 2020). La ausencia de políticas eficaces para manejar el estrés y la proliferación de la aparición de condiciones adversas han hecho que las tasas de absentismo, desmotivación y rotación de las y los trabajadores, vayan en aumento. Estas situaciones repercuten en la calidad del servicio prestado, especialmente en un entorno competitivo como el de la construcción y en el centro inmobiliario. A nivel local, la situación no es distinta, como es el caso de la Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada, como otras constructoras no sólo del lugar; También en otras autoridades, enfrentan retos en la administración del estrés de sus obreros, motivantes del cumplimiento de los plazos de entrega y conteniendo las exigencias de un mercado exigente. Lo anterior repercute no sólo en los índices de productividad del recurso humano sino también en los índices de calidad de atención a los clientes, lo que se constituye en una relación clave para la fidelización del cliente y el éxito para un nuevo de la empresa. A pesar de la existencia de los estudios que consideran el estrés laboral como uno de los problemas más relevantes de los trabajadores de las industrias donde se ha puesto énfasis, en la región de Juliaca está la falta de estudios que aborden el estrés y la calidad de atención especialmente en el ámbito. de la construcción e inmobiliario.

La relación entre el estrés laboral y la calidad de atención es crucial para el éxito organizacional, pues la salud y el bienestar de los empleados impactan de manera directa en el desempeño y en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se hace necesario investigar cómo los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la

Constructora e Inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada afectan la calidad de los servicios prestados, con el fin de identificar las causas y consecuencias de este fenómeno y proponer estrategias para su gestión adecuada.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación del estrés laboral y satisfacción del cliente en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación del estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estrés laboral es una respuesta a nivel emocional, físico y cognitivo en la que confluyen las demandas de los trabajadores que son superiores a su propia capacidad para enfrentarse a ellas. En el caso del sector inmobiliario, las exigencias por el cumplimiento de objetivos, la atención a los clientes o la



tramitación de los procedimientos pueden acabar generando cansancio o ansiedad. Un trabajador estresado pierde capacidad para manejar sus emociones, para tomar decisiones adecuadas y adecuarse a una actitud positiva, lo que resulta en cantidades ingentes de deterioro en la atención a la clientela, produciendo un efecto en la empatía, en la comunicación o en la resolución de problemas y, en definitiva, en la reducción de la satisfacción del cliente.

1.3.2. Justificación practica

La base práctica de la correlación del estrés laboral con la calidad asistencial en una inmobiliaria radica en la importancia que otorgan a la gestión del bienestar de los trabajadores, ya que es necesario asegurar una buena calidad del servicio prestado. Los trabajadores están sometidos a situaciones de estrés continuo, como atender y cumplir los objetivos de ventas y atender a varios clientes al mismo tiempo, lo que puede llevar al agotamiento y puede mermar su rendimiento en el servicio. Suponiendo que un trabajador está estresado, será incapaz de desarrollar la toma de decisiones, la comunicación y la resolución de problemas adecuadamente, lo que perjudica la experiencia del cliente. Por tanto, aplicar estrategias de gestión del estrés ayuda a mejorar el bienestar de los trabajadores y la calidad asistencial que se ofrece. La combinación de ambas es necesaria para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes - cliente, y al final, mejora el rendimiento de la inmobiliaria.

1.3.3. Justificación metodológica

La razón por la cual elegimos este estudio fue el abordaje de tipo cuantitativo, que nos permite en la medición exacta, objetiva y sistemática sobre el estrés laboral y su grado de repercusión en la calidad del trabajo que se realiza para el servicio de atención. Por medio de técnicas como encuestas y cuestionarios



estructurados, se recopilará un conjunto de variables numéricas lo cual permitirá obtener patrones y correlaciones con significación estadística con el correr de los diferentes niveles del estrés y a su vez, de la calidad del servicio otorgado. Este camino de un estilo de trabajo cuantitativo nos otorgará de manera natural los resultados de este estudio, los cuales serán extrapolables y replicables y darán una base sólida para el análisis posterior y la elaboración de recomendaciones basadas en la recopilación de evidencias objetivas.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación del estrés laboral y satisfacción del cliente en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.
- Determinar la relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.
- Determinar la relación del estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Mamani (2024), investigó en la ciudad de La Paz, Bolivia, cómo el estrés laboral afecta la calidad de atención en la industria de la construcción. Se encontró que el estrés laboral estaba relacionado con factores como la sobrecarga de trabajo y los plazos estrictos, lo que impactaba negativamente en la eficiencia de los trabajadores y en la interacción con los clientes. Además, se descubrió que los empleados estresados mostraban menos capacidad para resolver problemas y atender adecuadamente a los clientes. El enfoque metodológico fue cuantitativo, con un diseño correlacional. Se utilizó una muestra de 150 trabajadores de la construcción, a quienes se les aplicó una encuesta que medía dos variables: estrés laboral (Escala de Estrés de Maslach) y calidad de atención al cliente (Escala SERVQUAL). Los datos fueron analizados con el software SPSS. Para comprobar la relación entre las variables, se aplican pruebas de evaluación de Pearson y análisis de regresión múltiple que consideran el efecto de los factores estresantes sobre la calidad de atención.



Herrera (2024) estudió el impacto del estrés laboral sobre la calidad de atención en la industria de la construcción en Santiago de Chile. Los resultados mostraron que ajustes en los plazos de entrega, presión laboral y escaso descanso producían niveles elevados de estrés, lo que se traducía en malas interacciones de los trabajadores de la industria de la construcción y sus clientes. Así pues, la calidad de atención estaba presente en una mayor insatisfacción de los clientes. El estudio utilizado fue un diseño del tipo enfoque mixto, comenzando con entrevistas cualitativas que explicaron las causas del estrés. Posteriormente, se administró un cuestionario estructurado en 200 trabajadores utilizando la Escala de Estrés Laboral Maslach y la Escala SERVQUAL, y el análisis cuantitativo se realizó con el SPSS, incluyendo el análisis descriptivo y correlacional. El análisis de correlación de Pearson se utilizó para contrastar el estrés laboral en relación a la atención al cliente. Se utiliza un modelo de regresión lineal múltiple para evaluar el efecto del estrés sobre la calidad de la atención.

Así, Rodríguez (2024) se da cuenta un trabajo de investigación en la provincia de Buenos Aires, Argentina en el sector inmobiliario y tuvo en cuenta cómo el estrés laboral actuaba sobre el mismo en términos de calidad de atención al cliente. Los hallazgos fueron que los empleados estresados, a causa de tener que cubrir las exigencias comerciales y tener que manejar clientes difíciles, mostrando la baja calidad del servicio, repercutiendo negativamente en la satisfacción de los mismos. El enfoque metodológico fue del tipo cuantitativo y correlacional. Se realizó una encuesta entre 120 trabajadores del sector inmobiliario, aplicando la Escala de Estrés de Maslach y la Escala SERVQUAL para medir el estrés y la calidad de atención respectivamente. Se aplicaron técnicas estadísticas de tipo descriptivas y correlacionales con SPSS. Para el análisis de evaluación de la



correlación entre las variables de estrés y calidad de atención, se utilizó el Análisis de Evaluación de Pearson. Asimismo, se aplicó un análisis de regresión lineal para evaluar la relación entre estrés y calidad de servicio.

Sánchez y Pérez (2024) analizaron el estrés de trabajo en el sector de la construcción en la ciudad de Quito, Ecuador, y cómo afecta el nivel de carga del trabajo y la inseguridad laboral que compromete la calidad del nivel de atención. Los hallazgos evidenciaron el estrés generado por la verdadera carga laboral y la inseguridad laboral sobre la calidad del servicio. Los trabajadores estresados fueron aquellos que demostraron menor capacidad de concentración, por tanto, las consecuencias de esto afectan a la satisfacción del cliente. Se utilizó un diseño de investigación, de carácter cuantitativo, de enfoque correlacional. Se realizaron encuestas a 100 trabajadores del sector de la construcción a través de la Escala de Estrés de Maslach y la Escala SERVQUAL. La información se analizó con SPSS. Se aplicaron pruebas de evaluación de Pearson para estudiar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención; y análisis de regresión múltiple para determinar cómo los niveles de estrés afectan la calidad de atención.

Pérez, Martínez y Fernández (2024) realizaron un estudio regional que abordaba el estrés laboral en el sector de la construcción en varios países de Latinoamérica: Bolivia, Chile, Argentina, Ecuador; y una vez analizados sus resultados observaron que el estrés laboral afectaba negativamente a la calidad de atención, lo cual disminuía a los niveles de productividad y satisfacción de los clientes. La investigación utilizó un diseño de investigación, de carácter cuantitativo, desde un enfoque descriptivo y correlacional. Se aplicó una encuesta estructurada a 500 trabajadores de la construcción de varios países (Bolivia, Chile, Argentina, Ecuador) a través de la Escala de Estrés de Maslach y la Escala

SERVQUAL. Se analizó la información obtenida utilizando el SPSS y analizando la información en análisis descriptivos y correlacionales. Se utilizaron las pruebas de evaluación de Pearson y el análisis de regresión múltiple para ver cómo el estrés afecta a la calidad de atención.

3.1.2. A nivel nacional

La investigación que realizan Díaz, Rodríguez y Pérez (2024), estudia la forma en la que el estrés laboral va a afectar la calidad de la atención que se presta en hospitales públicos de Lima en particular , entre médicos y enfermeros . Se descubrirán los principales factores como la carga de trabajo, la insuficiencia de recursos y la presión emocional, factores que ocasionan una alta incidencia en el estrés y al mismo tiempo deterioran la atención al paciente. Los resultados señalan que el estrés laboral no solo repercute en la salud de los trabajadores sino también en la calidad de los recursos públicos que se utilizan para proveer la atención hacia el paciente . Metodología: Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, donde se tuvieron en cuenta 200 profesionales de salud (100 médicos y 100 enfermeras) de 3 hospitales públicos. Se aplicó un cuestionario estructurado de medicina de los niveles de estrés laboral (escalada de estrés laboral de Maslach) y un índice de la calidad de atención a los pacientes mediante encuestas a los pacientes . Los datos fueron analizados de forma que incorporaron técnicas estadísticas tanto descriptivas como descriptivas y correlacionales para evaluar la relación existente entre el estrés y la calidad de atención.

El estudio de López y González (2024), estudia la forma en la que estrés laboral va a afectar la calidad de atención que prestan diversas entidades públicas en el

Perú. Los autores llevaron a cabo encuestas a trabajadores de diversos ministerios y entidades del Perú y llegaron a la conclusión de que la alta carga laboral, la insuficiencia de recursos y la falta de apoyo institucional son factores que incrementan el estrés lo cual empeora la calidad de los servicios públicos y la interacción con la ciudadana ya. Metodología: El presente estudio utilizó un enfoque cuantitativo correlacional, para lo que se aplicó una muestra de 150 empleados públicos. Se utilizaron dos instrumentos: el Inventario de Estrés Laboral (ISI) y encuestas de satisfacción ciudadana para medir la calidad de atención en las entidades públicas. Los datos se analizaron con análisis estadísticos tanto descriptivos como correlacionales para determinar la relación existente entre el estrés laboral y la calidad de los servicios públicos.

El artículo de Castro y Ruiz (2024), se enfoca en la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en trabajadores de salud en áreas rurales del Perú. El estudio revela que el estrés laboral afecta principalmente a médicos y enfermeras debido a las condiciones precarias de trabajo, el aislamiento y la escasez de recursos, lo cual también impacta negativamente en la calidad de atención brindada a los pacientes rurales. Las conclusiones señalan la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales y proporcionar apoyo psicológico. La metodología utilizada fue cualitativa con un diseño fenomenológico. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a 30 profesionales de salud en 5 regiones rurales del Perú. Se analizó el contenido de las entrevistas utilizando el software NVivo para identificar los temas recurrentes relacionados con el estrés laboral y la calidad de vida, y cómo estos afectan la atención a los pacientes.

El estudio realizado por Hernández y Navarro (2024) evalúa la prevalencia del estrés laboral en trabajadores de centros de salud en Arequipa y su relación con la

calidad de atención al paciente. Se observó que los niveles de estrés eran elevados entre los profesionales de salud, especialmente debido a la sobrecarga de pacientes y la falta de recursos. Además, se encontró que el estrés tiene un impacto negativo en la calidad del servicio, aumentando la insatisfacción de los pacientes. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional. La muestra consistió en 120 trabajadores de salud (médicos, enfermeras y personal administrativo) en 6 centros de salud de Arequipa. Se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Estrés Laboral (CES) y el Cuestionario de Satisfacción del Paciente (CSP). Los resultados fueron analizados con técnicas estadísticas descriptivas y regresión múltiple para evaluar la relación entre el estrés y la calidad de atención.

Martínez y Soto (2024) diferentes estrategias organizacionales que fueron utilizadas a cabo para disminuir el estrés laboral en hospitales públicos y el efecto que el estrés laboral posee en la calidad de atención. La investigación pudo corroborar que programas de manejo del estrés, tales como talleres de relajación o soporte psicológico útil, se pueden transformar en efectivos instrumentos para disminuir el estrés de los trabajadores. Por consiguiente, se vio un aumento en la calidad de atención, disminuyendo incluso la cantidad de errores médicos y aumentando la satisfacción de los pacientes. Metodología: El estudio fue un diseño cuasi experimental. Para la intervención de formación al personal para que aplicara un programa de reducción del estrés laboral e implementarlo en una institución pública de salud se seleccione 2 hospitales públicos de la ciudad de Lima. En el otro hospital se realizó un trabajo de control. Se utiliza para la medicina dos instrumentos (Cuestionario de Estrés Laboral e Índice de Calidad de Atención al Paciente - ICAP). Los niveles de dichos instrumentos fueron

recolectados antes y después de la intervención y los estadísticos de los resultados fueron usados para manipular la comparativa en la efectividad del programa.

3.1.3. A nivel local

Esta tesis de López (2024) investiga cómo el estrés laboral influye en la calidad de atención que brindan los trabajadores del Hospital Carlos Monge Medrano en la ciudad de Juliaca. El informe determina y establece cuáles son los más relevantes factores estresantes en los trabajadores de salud, tales como la sobrecarga de pacientes y la escasez de recursos. La investigación termina indicando que el estrés laboral incide negativamente en la calidad de atención, incrementando la aparición de errores médicos e incrementando también la insatisfacción del paciente; Metodología: La investigación fue de enfoque cuantitativo, con el tipo de diseño correlacional, empleándose una muestra de 150 profesionales de salud (médicos, enfermeras y técnicos). Para la medida del estrés laboral se utilizaron el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach (MBI), la calidad de atención se midió a través de encuestas de satisfacción de pacientes. Los datos fueron analizados a través de estadística descriptiva y correlacional, con una finalidad única, la de comprobar si existe correlación positiva entre las variables estrés y calidad de atención.

La tesis de Vásquez (2024) realiza un análisis de la relación existente entre el estrés laboral y la calidad de atención en el ámbito educativo, en Juliaca. El trabajo concluye indicando que el estrés que sufren los docentes incide negativamente en la calidad de la enseñanza y a su vez en la relación docente - alumno. Las condiciones como la elevada carga administrativa, las desventajas económicas y la falta de recursos, son algunos de los principales causantes de estrés en los educadores; Metodología: Esta investigación utilizó una metodología del tipo

mixto, comenzando con un enfoque cuantitativo a través de encuestas a 100 docentes de 10 instituciones educativas de Juliaca ; en cuantitativo , se utiliza el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach (MBI). Posteriormente, en la fase cualitativa, se realizan entrevistas semiestructuradas a 15 directores de escuelas para identificar los factores contextuales que originan el estrés. Los resultados cuantitativos fueron procesados con estadística descriptiva y correlacional, mientras que los datos cualitativos fueron analizados a través del análisis de contenido.

La tesis de Morales (2024), investiga las estrategias de intervención para reducir el estrés laboral en los trabajadores del sector público de Juliaca, específicamente en el área de atención al ciudadano. El estudio muestra que la implementación de programas de apoyo psicológico y jornadas de manejo de estrés ha mejorado significativamente la calidad de atención al público y ha reducido los niveles de estrés entre los empleados. Metodología: Se utilizó un diseño cuasi-experimental con un grupo de intervención y un grupo control. Se implementaron intervenciones psicológicas y programas de manejo de estrés en tres oficinas públicas de Juliaca. La muestra incluyó a 120 empleados públicos, 60 en el grupo experimental y 60 en el grupo control. Para medir el estrés laboral se utilizó el Inventario de Estrés Laboral de Lipp y la calidad de atención se midió mediante encuestas de satisfacción ciudadana. Los resultados fueron analizados usando comparación de medias (t de Student) para evaluar la efectividad de la intervención.

La tesis de Jiménez (2024), se centra en el estrés laboral en los trabajadores del sector comercio en Juliaca y su impacto en la calidad de atención al cliente. Los resultados revelaron que los empleados del comercio experimentan estrés debido a las altas

demandas de trabajo, la presión por alcanzar objetivos de ventas y las malas condiciones laborales. Esto genera una menor satisfacción del cliente y una alta rotación de personal.

Metodología: La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional. Se encuestó a 150 trabajadores de comercio en 15 empresas de Juliaca. Para medir el estrés laboral, se empleó el Cuestionario de Estrés Laboral de Lipp y para la calidad de atención se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y correlacional utilizando el software SPSS.

La tesis de Ramírez (2024) investiga la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención en los trabajadores del servicio de transporte público en Juliaca. El estudio encontró que los choferes y ayudantes de transporte público enfrentan altos niveles de estrés debido a la presión de cumplir horarios estrictos, el tráfico congestionado y la inseguridad, lo cual impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los pasajeros. Metodología: La investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño correlacional. Se encuestaron a 100 trabajadores del transporte público de Juliaca, utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach (MBI) y una encuesta adaptada para evaluar la calidad del servicio. Los datos fueron analizados con técnicas estadísticas descriptivas y de correlación para determinar el impacto del estrés en la calidad de atención.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

Según manifiesta Oliveras Valenzuela (2024), el estrés laboral es una respuesta física y emocional que experimentan las personas cuando se enfrentan a demandas o presiones en su entorno de trabajo que superan su capacidad para manejarlas. Este tipo de estrés puede ser causado por diversos factores, como la carga de trabajo excesiva, plazos ajustados,

falta de control sobre las tareas, conflictos con compañeros o superiores, y la falta de apoyo organizacional. El estrés laboral puede afectar tanto la salud mental como física, generando problemas como ansiedad, fatiga, baja motivación, dolores físicos, e incluso enfermedades más serias si se prolonga en el tiempo. Además, puede impactar negativamente en el rendimiento, la productividad y la satisfacción laboral.

El estrés laboral, aunque relativamente reciente, se ha vuelto cada vez más común entre los trabajadores. Según la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS), este fenómeno se define como una serie de respuestas cognitivas, fisiológicas y emocionales que surgen frente a factores adversos relacionados con el contenido del trabajo, su organización o el ambiente laboral. En otras palabras, es la reacción mental y física que ocurre ante desafíos o cambios que impactan en nuestras tareas laborales, dentro del entorno en el que llevamos a cabo nuestras responsabilidades profesionales y desarrollamos nuestra carrera. Maset (2016)

El estrés es la sensación de presión, ansiedad y tensión que surge frente a una situación del entorno. Se experimenta inquietud por las posibles repercusiones de no cumplir con una meta o exigencia, y puede manifestarse en diferentes contextos, incluido el laboral. El estrés laboral ocurre específicamente en el lugar de trabajo, generalmente cuando se trabaja bajo condiciones de presión o cuando el ambiente laboral es particularmente tenso. Buitrago Orjuela et al. (2021)

3.2.2. Factores que contribuyen al estrés laboral

Las causas de estrés laboral serían diversas, y algunas de ellas serían la excesiva rapidez en el ritmo de trabajo, la monotonía, las condiciones deficientes de la tarea y la insatisfacción en el trabajo, de tal manera que el individuo debe enfrentarse con el medio laboral y tratar de adaptarse a ello. El estrés laboral es una de las principales y mayores preocupaciones tanto de carácter económico, con un alto coste en siniestralidad laboral,

como de salud, debido a sus consecuencias en forma de alteraciones emocionales, cognitivas y fisiológicas que suponen, además, un bajo rendimiento laboral y directrices para una mala adaptación laboral. Navines et al. (2016).

Entre las causas que contribuirían al desarrollo del estrés se hallarían las condiciones del entorno de trabajo relacionadas con la tarea, el ambiente físico del lugar donde se labora, las condiciones psicológicas, organizativas del trabajo y aspectos de desarrollo de la carrera laboral de la persona. Además de las consecuencias directas sobre la salud laboral, al aumento de problemas psicosociales, originados por el propio estrés, las personas que se encuentren bajo este riesgo laboral tendrían más probabilidad de que aparezcan problemas de salud física, tanto de carácter agudo, tales como la bronquitis infecciosa y trastornos neurovegetativos, como crónico, cardíacos y fisiológicos, todo lo cual se traduciría en mayor incidencia de bajas, mayor frecuencia de consultas y mayor consumo de medicamentos Chiang Vega et al. (2018). Dichos factores que influyen en la aparición del estrés suelen ser los siguientes:

- **Ambientales:** Son los elementos externos al lugar de trabajo que influyen en el bienestar de los empleados. Incluyen el entorno físico (iluminación, ruido, temperatura, ergonomía), las condiciones de seguridad en el trabajo, y factores económicos o sociales que impactan la vida laboral, como la situación económica del país, el transporte o las preocupaciones familiares.
- **Factores Organizacionales:** Corresponden a los aspectos vinculados a y la organización en términos de su estructura, su cultura y sus políticas internas. Involucran la carga de trabajo, el estilo de liderazgo, el grado en el que se explicitan roles y expectativas, el nivel de apoyo, el acceso a recursos, la seguridad

en el trabajo y la comunicación que se mantiene dentro de la organización. La deficiente estructura organizativa o una gestión ineficaz pueden incrementar el estrés.

- **Factores Individuales:** Son las características propias de cada persona que influyen en cómo percibe y enfrenta el estrés. Esto incluye la personalidad, la resiliencia, las habilidades de manejo del estrés, la autoconfianza, los hábitos de vida (como la alimentación y el ejercicio), las experiencias previas y la capacidad de adaptación. Estos factores determinan cómo una persona reacciona ante los desafíos del entorno laboral.

3.2.3. Consecuencias del estrés laboral

En la salud, el estrés laboral puede causar o agudizar enfermedades psicosomáticas, enfermedades cardiovasculares, estados de fatiga y otros problemas de salud directamente relacionados con el sistema inmunológico. Así mismo, puede dar lugar a desórdenes mentales, los cuales, dependiendo del grado de agudeza e intensidad, pueden causar la pérdida temporal o definitiva de eficacia o eficiencia laboral del colaborador. Se puede observar en el desempeño laboral un fenómeno similar al que sucede con los efectos en la salud: unos individuos muestran un mejor rendimiento laboral, y otros un peor, ante determinadas situaciones estresantes. Pérez (2019).

Las consecuencias negativas del estrés sobre el funcionamiento afectan tanto a aspectos concretos del trabajo como al funcionamiento global del puesto. Valenzuela (2024). Uno de los factores más relevantes, en el rendimiento laboral, afectados por el estrés laboral son:

- A nivel individual: Coeficiente Intelectual, conocimientos y habilidades, motivación.
- Trabajo en equipo: adopción de roles, relaciones interpersonales.
- Trabajo organizacional: diseño de los elementos de trabajo, estándares y objetivos grandes que producen un incremento en los pensamientos negativos

3.2.4. Reacciones Conductuales

Las reacciones conductuales son aquellos que se ven reflejados en los comportamientos visibles sujetos al estrés. Las conductas pueden ser adaptativas o des adaptativas y son un reflejo del efecto que provoca el estrés en la vida cotidiana de los trabajadores.

3.3. Indicadores Conductuales:

Hábitos:

El estrés laboral puede modificar los hábitos cotidianos, como los patrones de sueño, la alimentación o el ejercicio físico. Los trabajadores estresados tienden a llevar a cabo comportamientos no saludables como comer en exceso, padecer insomnio o hacer caso omiso a la actividad física, lo que incrementa el efecto perjudicial del estrés Kabat-Zinn (1990).

Relajarse:

Uno de los síntomas del estrés laboral es la dificultad para relajarse. Los empleados estresados encuentran difícil desconectarse del trabajo y, por esta causa, no logran implicarse correctamente en la recuperación, lo que va llevando inexorablemente a un deterioro progresivo. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001).

Concentrarse:

El estrés impacta en la posibilidad de concentrarse en las actividades laborales diarias. Los pensamientos intrusivos y la sobrecarga emocional dificultan el rendimiento en la atención, que se traducen en una disminuida productividad y una mayor probabilidad de errores en el trabajo. Lázaro y Folkman, (1984).

Consecuencias:

Postergación y Ausencias: Los trabajadores estresados tienden a posponer los trabajos que tienen que llevar a cabo o a irse de la organización amenazando la productividad laboral, por lo mismo, afecta a la cohesión de la organización. Kelloway, Gottlieb, & Barham (1999).

3.3.1. Reacciones Emocionales

El estrés laboral tiene efectos profundos en el bienestar emocional de los empleados. Las respuestas emocionales pueden variar según la intensidad del estrés y las capacidades individuales para manejarlo.

3.4. Indicadores Emocionales:

Frustración:

La irrupción de un estrés en el ámbito laboral de forma frecuente puede llevar a la frustración cuando los empleados sienten que no pueden controlar las exigencias del trabajo. Esta frustración puede llegar a manifestarse en comportamientos desmotivados y en una disminución de la satisfacción laboral. Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, (2014).

Ansiedad:

La ansiedad es una de las respuestas emocionales más frecuentes ante el estrés laboral. Los trabajadores pueden llegar a una sensación de intranquilidad continua, preocupados por no satisfacer las expectativas de rendimiento, lo que aumenta la incomodidad emocional. Beehr (1995).

Irritabilidad:

El estrés podría provocar que los trabajadores sean más susceptibles a irritarse, lo que puede repercutir en sus relaciones interpersonales en el entorno de trabajo. La irritación puede dar lugar a conflictos con compañeros o superiores, generando un lugar de trabajo con un clima más tenso. Quick, & Nelson (2000).

Consecuencias:

Agotamiento Emocional (Burnout): Las emociones negativas prolongadas pueden resultar en agotamiento emocional, un componente clave del burnout, que afecta la motivación y el compromiso del empleado con su trabajo Maslach & Jackson (1981).

3.4.1. Reacciones Cognitivas

Las reacciones cognitivas son procesos mentales que conciernen a los procesos mentales que el estrés afecta laboralmente hablando. El estrés afecta cómo los trabajadores perciben y procesan la información, así como también es la forma que tiene de tomar decisiones y manejar tareas complejas.

3.5. Indicadores Cognitivos:

Tomar decisiones:

El estrés puede dificultar la toma de decisiones, ya que puede inducir a los empleados a tomar decisiones impulsivas o apresuradas, sin considerar todas las alternativas posibles Tuckey, Bakker, & Dollard (2012).

Memoria:

La memoria, en especial la memoria a corto plazo, se ve afectada por el estrés, que quizás impida recordar partes importantes o la información relevante para hacer bien las tareas. Cohen y Williamson (1991). Preocupaciones: Las personas que sufren estrés tienen tendencia a dar vueltas en su mente a los pensamientos relacionados con el trabajo o las exigencias de su puesto de trabajo, lo cual, a su vez, puede llevarles a tener una mayor preocupación.

De esta manera, emergen determinados ciclos de ansiedad, ya que dichos pensamientos negativos obstaculizan la posibilidad de trabajar de forma eficaz Hobfoll (1989). Pensamientos negativos: El estrés laboral se puede ver asociado o inducido por pensamientos catastrofistas que llevan a los trabajadores a anticipar los peores resultados y, en ocasiones distorsionando hasta la realidad misma del contexto laboral Beck (1976).

Consecuencias:

Menor productividad cognitiva: Las reacciones a nivel cognitivo que ejerce el estrés repercuten negativamente en la capacidad de los trabajadores para resolver problemas, para tomar decisiones adecuadas y para recordar información relevante, lo que puede suponer una pérdida de eficiencia y calidad del trabajo. Kabat-Zinn (1990).

3.5.1. Calidad de atención

La calidad de atención es entendida como la medida de los servicios que han sido impartidos a los clientes con el grado de satisfacción que expresa sus expectativas y / o sus necesidades. Esta variable resulta de gran importancia para diferentes ámbitos como el sector de la salud, el sector de servicios al cliente y el área de la educación, ya que incide de forma directa en la satisfacción del cliente, en la lealtad a la propia organización, así como en la percepción del valor del servicio que se ha recibido. La calidad de atención se mide a través de varias dimensiones que permiten captar las características esenciales que conforman la experiencia del cliente con él recibiendo las diferentes facetas de la experiencia del cliente. Aquí las dimensiones principales de la calidad de atención que se presentan con sus indicadores correspondientes y también es con referencias de autores para evidenciar el marco teórico.

3.6. Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es una de las dimensiones más importantes entre los elementos que forman parte de la calidad de atención, ya que significa como las expectativas del cliente han sido satisfechas o incluso superadas gracias al servicio recibido. La satisfacción es uno de los principales indicadores del éxito de las estrategias de atención a clientes, así como un determinante crítico de la fidelidad y de la retención del cliente.

3.7. Indicadores:

3.8. Atención:

El servicio prestado tiene su contraparte en la presencia y competencia de las personas que realizan la atención a los clientes. Un servicio considerado, grato y profesional conlleva a la satisfacción del cliente. Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990).

3.9. Expectativas:

Las expectativas que tiene el cliente con respecto al servicio hay que administrarlas de forma adecuada. Si el servicio supera las expectativas, entonces hay alta satisfacción; si no las llega a cumplir, entonces la insatisfacción es la consecuencia ineludible. (Oliver, 1980).

3.10. Tiempo de espera:

En el contexto de la satisfacción del cliente, hay que tener en cuenta que el tiempo de espera es, sin duda alguna, un indicador fundamental. Así, practicar tiempos de espera prolongados implica en muchos casos provocar frustración, teniendo en cuenta que practicar tiempos de espera cortos o realizar toda la atención al cliente de manera rápida y eficiente suele estar asociado con el nivel de satisfacción final (Cohen, 2006).

3.11. Trato recibido:

El trato personalizado, respetuoso y cordial es crucial para que los clientes se sientan valorados y comprendidos, lo cual impacta directamente en su satisfacción general Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988).

Consecuencias:

La satisfacción del cliente está íntimamente relacionada con la implicación de fidelidad y el comportamiento de repetir la compra o el consumo. Los clientes satisfechos están más dispuestos a recomendar el servicio a otras personas de su círculo social, lo que hace crecer la reputación de la organización.

3.12. Marco conceptual

Alteraciones emocionales

Son cambios o trastornos en el estado emocional de una persona, que pueden incluir sentimientos de tristeza, ansiedad, irritabilidad o falta de control sobre las emociones. Estas alteraciones pueden estar relacionadas con factores externos como el estrés, la sobrecarga de trabajo o problemas personales, y pueden influir en la capacidad de una persona para funcionar en su vida diaria.

Ansiedad

Este estado emocional se caracteriza por un sentimiento de preocupación, ansiedad o miedo en respuesta a situaciones que se consideran alarmantes o inciertas. La ansiedad puede ser temporal o crónica y puede afectar tanto la mente como el cuerpo, generando síntomas físicos como palpitaciones, sudoración o tensión muscular APA, (2020).

Enfermedades psicosomáticas:

Son trastornos físicos que son causados o exacerbados por factores emocionales o psicológicos, como el estrés o la ansiedad. Estas enfermedades incluyen afecciones como dolores de cabeza, hipertensión, trastornos digestivos y problemas dermatológicos, en los cuales las emociones juegan un papel importante en el desarrollo y la gravedad de los síntomas.

Entorno de trabajo

Se refiere al contexto físico, social y organizacional en el cual una persona realiza sus actividades laborales. La satisfacción del cliente está muy vinculada a la implicación de fidelidad y al comportamiento de repetir la compra o el consumo. Los clientes satisfechos están más dispuestos a hacer una recomendación del servicio a las personas que les rodean, incrementando así la reputación de la organización.

Expectativas

La satisfacción del cliente se encuentra muy asociada a la implicación de la fidelidad, así como al comportamiento de repetir la compra o el consumo de un producto. Por otro lado, los clientes que se sienten satisfechos están más dispuestos a hacer una recomendación del servicio a las personas que tienen a su alrededor lo que hace incrementar la reputación de la organización.

Monotonía

Consiste en la repetición reiterativa de las mismas actividades, tareas o estímulos, lo cual va a causar una sensación de aburrimiento, cansancio o falta de estimulación. El contexto en el que la monotonía se lleva a cabo podría ser el contexto laboral, modo en el que afectará la motivación y el bienestar del propio trabajador, produciendo, como también estrés o insatisfacción.

Resiliencia

La resiliencia es la habilidad, rasgo o capacidad de una persona que tiene el potencial para adaptarse o recuperarse con rapidez ante situaciones adversas, el estrés o el trauma. Aquellas personas recipientes saben hacer frente a las adversidades, pueden aprender de ella y, además, pueden continuar con una mentalidad positiva y una fuerte sensación de autoeficacia.

Respuesta cognitiva



Se refiere a los procesos mentales por los cuales una persona evalúa e interpreta situaciones o estímulos. Las respuestas cognitivas se concretan en el pensamiento, la atención, la memoria, la toma de decisiones y el juicio. En el terreno del estrés, las respuestas cognitivas son importantes en la manera que un sujeto percibe los problemas, en la forma en la que afronta los conflictos y en la manera que gestiona las emociones que surgen en una situación difícil. Salud física Hace referencia al estado general del cuerpo libre de enfermedades o problemas y al correcto funcionamiento de los sistemas fisiológicos. La salud física es crucial para el abordaje laboral porque las condiciones de salud afectan la productividad, la energía y el estado de ánimo de una persona.

Tensión

Se refiere a la presión mental o física que una persona siente cuando se enfrenta a demandas, conflictos o estrés. La tensión puede ser emocional (estrés mental o psicológico) o física (por ejemplo, contracturas musculares) y puede generar incomodidad o incomodidad física y emocional en el individuo.

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.

4.1. Hipótesis general

- **HG:** La relación estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Es significativa

4.2. Hipótesis específicas

- **HE1:** La relación estrés laboral y satisfacción del cliente en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Es significativa
- **HE2:** La relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Es significativa
- **HE3:** La relación estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Es significativa

4.3. Variables

Primera variable (V1):

Estrés laboral.

Segunda variable (V2):

Calidad de atención.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Estrés laboral Valenzuela (2024)	- Reacciones conductuales.	- Hábitos - Relajarse - Concentrarse	1. Nunca
	- Reacciones emocionales.	- Frustrado - Ansiedad - Irritable	2. Casi Nunca 3. A veces
V2: Calidad de atención Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990).	- Reacciones cognitivas.	- Tomar decisiones - Memoria - Preocupaciones - Pensamientos	4. Casi Siempre 5. Siempre
	- Satisfacción del cliente	- Atención. - Expectativas - Tiempo de espera - Trato recibido	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces
	- Empatía	- Necesidades - Bienestar - Solicitud - Atento	4. Casi Siempre 5. Siempre
	- Capacidad de respuesta.	- Preguntas - Respuestas - Problema - Disposición	

Nota. Operacionalización de variables de realización propia.



CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Para esta investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández Sampieri y Mendoza (2023), se basa en el uso de métodos estadísticos para verificar y evaluar la validez de las hipótesis propuestas. Este enfoque también emplea técnicas sistemáticas para la recopilación y análisis de datos, con el fin de responder a las preguntas de investigación planteadas.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se ha optado por el método deductivo de investigación, s un enfoque lógico que parte de principios generales o teorías para llegar a conclusiones específicas. Comienza con una hipótesis o teoría amplia, de la cual se derivan predicciones o hipótesis concretas que se prueban mediante la recolección y análisis de datos empíricos. Este método busca validar o refutar teorías existentes a través de la verificación de sus implicaciones específicas Rojas (2019).

5.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básico, que, según Carrasco (2005), es el tipo de investigación dedicada a la generación inmediata y la alteración de cambios en la configuración de la



población estudiada. Se centra en cambiar la realidad social con el fin de aplicar un enfoque metodológico a un sector o evento concreto que forma parte de su mundo real y representa un problema persistente.

5.4. Nivel de la investigación

Este estudio se enmarca dentro del nivel correlacional, que, según. Rojas (2019), se caracteriza por su habilidad para permitir al investigador explorar y analizar la relación entre diversas variables observables en la realidad. El propósito principal de este enfoque es entender la conexión entre los aspectos investigados y determinar si existe una relación significativa entre ellos. Este marco metodológico es el que fundamenta y justifica la realización de la investigación.

5.5. Diseño de la investigación

El diseño utilizado fue el No experimental, el cual se distingue por observar y analizar variables sin alterarlas intencionalmente. En este enfoque, los investigadores se centran en examinar los fenómenos en su estado natural, sin intervenir o modificar el entorno o las condiciones de las variables en cuestión. Este método permite una comprensión más precisa y fiel de las relaciones entre las variables Hernández Sampieri et al. (2014).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de esta investigación se compone de 28 trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024

5.6.2. Muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra

N = Población 28

Z^2 = Nivel de Confianza 95% = 1.96

p = Proporción de acertar 50% = 0.50%

q = (1-p) proporción de no acertar 50% = 0.50%

e^2 = Error de muestreo 5% = 0.05%

$$5.6.3. \quad n = \frac{28 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (28 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$5.6.4. \quad n = 26$$

5.6.5. El tamaño de la muestra es de 26 trabajadores a entrevistar.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

El método principal para recopilar datos es la encuesta, que Baena (2017) define como el proceso de proponer preguntas a un grupo significativo de personas del universo objeto de estudio. Esta técnica se utilizó para obtener las percepciones de los empleados seleccionados como muestras de estudio.

5.7.2. Instrumento

El instrumento de estudio es el cuestionario, que según Hernández Sampieri y Mendoza (2023) consiste en una herramienta de indagación que abarca una serie de interrogantes

elaboradas para obtener datos de un conjunto de sujetos. A raíz de ello, se han diseñados dos cuestionarios precodificados, uno por cada variable evaluada y aplicable a su muestra correspondiente (ver anexos).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento, obteniéndose un coeficiente de 0,783. Este resultado muestra un nivel adecuado de fiabilidad para los ítems sugeridos en la investigación, dicho resultado emitido por el software Spss se muestra a continuación:

Tabla 2. Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	22

Nota. Obtenido de SPSS v. 27 con los datos de campo.

5.8.2. Validez del instrumento

Es sometida a Juicio de un experto para su respectiva validación:

Dr. David J. Gutierrez Mayta

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los datos obtenidos del instrumento aplicado se analizaron utilizando IBM SPSS Statistics 27.0. Este programa verificó la independencia de la muestra seleccionada y generó tablas y gráficos que representan los datos resultantes, mostrando las frecuencias y sus porcentajes correspondientes.

5.10. Contrastación de hipótesis

5.11. Contrastación de la hipótesis general

Planteamiento de hipótesis:

H_a: Existe relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

H₀: No existe relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Nivel de significancia:

Alfa = 0,05

Estadístico de prueba:

Aplicado con el estadístico de Tau b de Kendall

Cálculo de p-valor:

Tabla 3. Contrastación de hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,554	,099	5,365	,000
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

Decisión

Según el análisis estadístico de la contrastación de la hipótesis Tau-b por Kendall, el resultado es 0,000, que es inferior al valor alfa de 0,05, lo que lleva a la conclusión de que, si existe una hipótesis, no está ahí la relación significativa del estrés laboral y calidad



de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Hipótesis Especifico 1

Planteamiento de Hipótesis

Ha: Existe relación del estrés laboral y satisfacción del cliente de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Ho: No existe relación del estrés laboral y satisfacción del cliente de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba:

Aplicado con el estadístico de Tau b de Kendall

Cálculo de p-valor:

Tabla 4. Contrastación de hipótesis específica 1

Medidas simétricas

		Error	estándarT	Significación
		Valorasintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	porTau-b	de,615 ,114	5.199	,000
ordinal	Kendall			
N de casos válidos		26		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.



Decisión

Según al análisis estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall se tiene el resultado de 0,000 el que es menor al Alfa 0,05 con lo que se concluye que, si existe la relación significativa del estrés laboral y la satisfacción del cliente de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Hipótesis Especifico 2

Planteamiento de Hipótesis

Ha: Existe relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Ho: No existe relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Nivel de significancia:

Alfa = 0,05

Estadístico de prueba:

Aplicado con el estadístico de Tau b de Kendall

Cálculo de p-valor:

Tabla 5. Contrastación de hipótesis específica 2

Medidas simétricas

		Error	estándarT	Significación
		Valorasintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	porTau-b	de,554 ,109	4,915	,000
ordinal	Kendall			
N de casos válidos		26		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Una anotación para la matriz de datos.

La decisión

Además, según el análisis estadístico de la contrastación de la hipótesis Tau-b de Kendall, el resultado es 0,000, que es inferior al valor alfa de 0,05, lo que lleva a la conclusión de que, si existe una relación significativa, esta no es significativa. del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Hipótesis Específico 3**Planteamiento de Hipótesis**

Ha: Existe relación del estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Ho: No existe relación del estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Nivel de significancia:

Alfa = 0,05

Estadístico de prueba:

Aplicado con el estadístico de Tau b de Kendall

Cálculo de p-valor:

Tabla 6. Contrastación de hipótesis específica 3

Medidas simétricas

		Error	estándarT	Significación
		Valorasintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal	porTau-b	de,402 ,124	3,153	,000
ordinal	Kendall			
N de casos válidos		26		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

Decisión

Según el análisis estadístico de la contrastación de la hipótesis Tau-b de Kendall, el resultado es 0,000, que es inferior al valor Alfa de 0,05. Esto lleva a la conclusión de que existe una relación significativa entre el estrés del lugar de trabajo y la capacidad de los trabajadores para responder a él en los sectores de la construcción y el inmobiliario. A.

Saravia Cerrada de la Sociedad Anónima Juliaca, 2024.

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad de datos

Pruebas de normalidad						
Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,098	26	,020	,985	26	,164
Calidad de atención	,120	26	,018*	,950	26	,035

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Matiz de Datos.

Interpretación

Se toma en cuenta el estadístico de Shapiro-Wilk, Los resultados de los valores P fueron 0,164 y 0,035, respectivamente, que difieren del umbral de 0,05, que es del 5 %. Esto lleva a la conclusión de que los datos no tienen una distribución normal y pueden analizarse utilizando el coeficiente Rho de Spearman.

Objetivo general

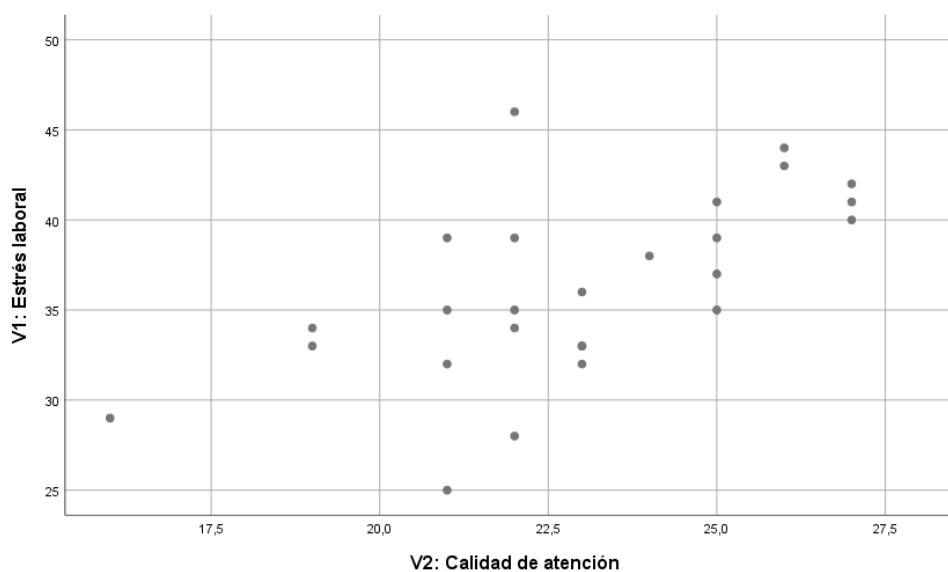
Tabla 8. Correlación del estrés laboral y calidad de atención

			ESTRÉS LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Nota. Trabajo de campo realizado en diciembre del 2024.

Figura 1. Correlación del estrés laboral y calidad de atención



Nota. Tabla 9.

Interpretación:

De acuerdo con la índice rho de Spearman obtenido, existe una correlación negativa de grado medio de 64,4%, entre la relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Objetivo específico 1

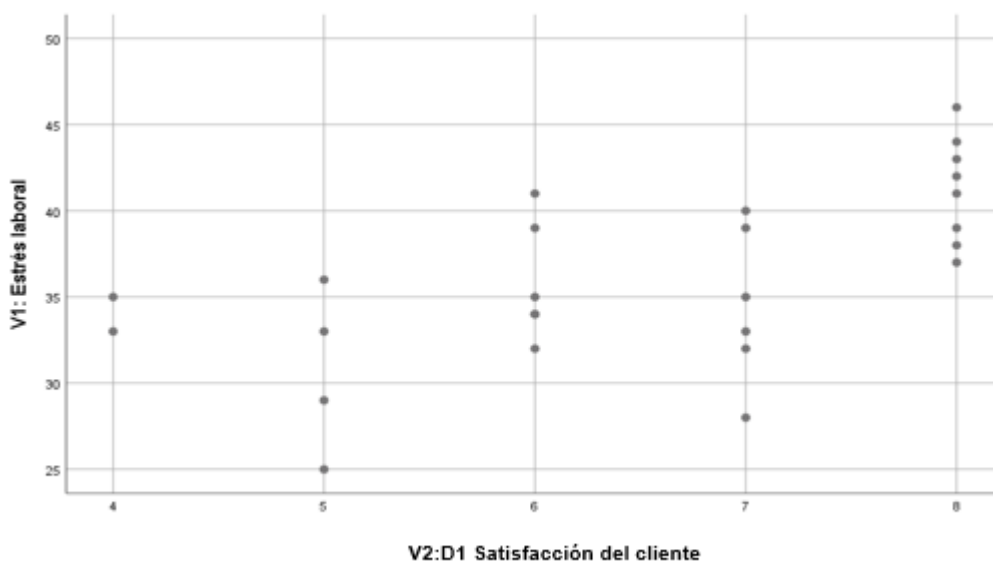
Tabla 9. Correlación del estrés laboral y satisfacción del cliente

			ESTRÉS LABORAL	SATISFACCION DEL CLIENTE
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	SATISFACCION DEL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

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

Nota. Trabajo de campo realizado en diciembre del 2024.

Figura 2. Correlación del estrés laboral y satisfacción del cliente



Nota. Tabla 10

Interpretación

De acuerdo con la índice rho de Spearman obtenido, existe una correlación negativa de grado medio de 62,8%, entre la relación del estrés laboral y satisfacción del cliente de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Objetivo específico 2

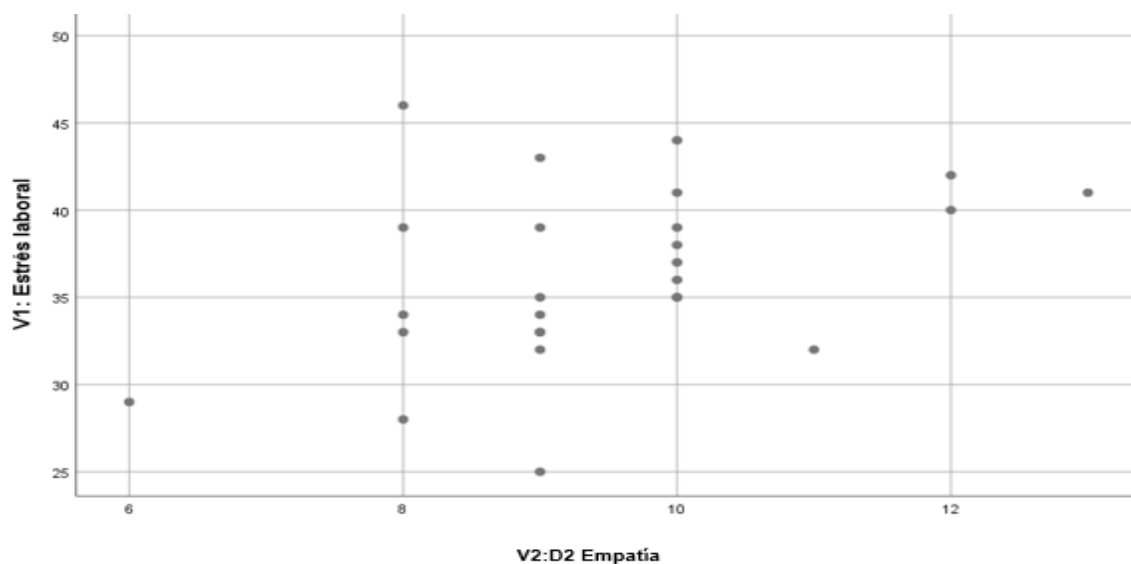
Tabla 10. Correlación del estrés laboral y empatía

		ESTRÉS LABORAL	EMPATÍA
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación 1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	,040
		N	26
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,040
		N	26

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

Nota. Trabajo de campo realizado en diciembre del 2024.

Figura 3. Correlación del estrés laboral y empatía



Nota. Tabla 11

Interpretación

De acuerdo con la índice rho de Spearman obtenido, existe una correlación negativa de grado medio de 50,5%, entre la relación del estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Objetivo específico 3

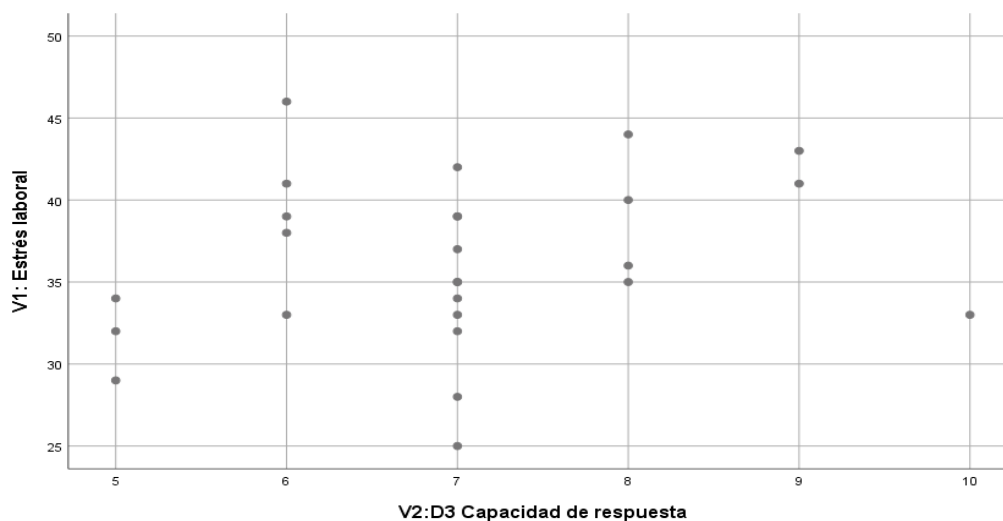
Tabla 11. Correlación del estrés laboral y capacidad de respuesta

			ESTRÉS LABORAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	26	26
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	26	26

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

Nota. Trabajo de campo realizado en diciembre del 2024.

Figura 4. Correlación del estrés laboral y capacidad de respuesta



Nota. Tabla 12

Interpretación:

De acuerdo con la índice rho de Spearman obtenido, existe una correlación negativa de grado medio de 45,7%, entre la relación del estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

.

6.2. Discusión de resultados

Mediante el desarrollo de la investigación y con la aplicación de las herramientas estadísticas de correlación, se ha encontrado que los niveles de estrés presentes en los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia SAC.

tiene incidencia directa y significativa en la calidad de atención que perciben los clientes de la empresa, comprobándose que el estrés laboral tiene relación con la forma en que desarrollan sus funciones los trabajadores de dicha entidad. Tales hallazgos tienen coincidencias con algunos autores citados previamente.

La discusión de los resultados de los estudios de Mamani (2024), Herrera (2024), Rodríguez (2024), Sánchez y Pérez (2024), y Pérez, Martínez y Fernández (2024), entre otros, muestra una tendencia común en los hallazgos, a pesar de las diferencias contextuales entre países y sectores específicos. Todos estos estudios se centran en cómo el estrés laboral impacta negativamente la calidad de atención en diferentes industrias y países, destacando la importancia de gestionar el estrés para mejorar tanto el bienestar de los empleados como la satisfacción de los clientes o pacientes. En todos los estudios revisados, se observa una correlación significativa entre el estrés laboral y una disminución en la calidad de atención. El estrés relacionado con factores como la sobrecarga de trabajo, plazos estrictos, la falta de descanso adecuado y la presión por cumplir con objetivos de productividad afecta directamente la capacidad de los trabajadores para interactuar de manera efectiva con los clientes, pacientes o usuarios. Este hallazgo es consistente tanto en el sector de la construcción, como en el sector inmobiliario, sanitario y de servicios públicos, y refleja la generalidad de la problemática del estrés laboral en diversos contextos. Por ejemplo, Mamani (2024), en Bolivia y Herrera (2024), en Chile, encontraron que los empleados estresados mostraban menor capacidad para resolver problemas y atender adecuadamente a los clientes, lo cual se

refleja en una mayor insatisfacción de estos. Los estudios también señalan factores estresantes comunes que afectan a los trabajadores en distintas regiones. Factores como la presión por cumplir con plazos estrictos, la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos son recurrentes en los resultados obtenidos, tanto en la industria de la construcción como en el sector inmobiliario y en la salud. En los hospitales públicos de Lima. Por ejemplo. El estudio realizado por Díaz, Rodríguez y Pérez (2024) y el de Arequipa Hernández y Navarro (2024) mostró que la sobrecarga de pacientes y la falta de recursos fueron factores determinantes para aumentar el estrés laboral y, por tanto, para deteriorar la calidad de atención al paciente. Y aquí se pone de manifiesto la urgente necesidad de promover políticas públicas que aborden las causas estructurales del estrés laboral, como ser la sobrecarga de trabajo o la falta de recursos. Los trabajos mencionados adoptan predominantemente enfoques de tono cuantitativo, diseños correlacionales, y la utilización de herramientas estadísticas (categoría como de clasificación de Pearson o de análisis de regresión múltiple) para valorar la relación estrés laboral - calidad de atención. Este camino metodológico está bien orientado para poder determinar la existencia de relaciones causales entre las variables que se encuentran bajo estudio, pero a la vez limita el poder realizar un análisis más todo de la correspondiente identificación de correlaciones, sin ahondar en cómo el estrés laboral puede ser un mecanismo que explique por qué este no se determina en la calidad de atención, habiendo investigaciones como la de Herrera (2024) que optan por un enfoque de tipo mixto, una combinación entre entrevistas, por el lado cualitativo, y la medicina de variables por el lado cuantitativo, lo que les permitió una mayor comprensión de las causas del estrés y efectos sobre la calidad del servicio. Un aspecto resaltado en la mayoría de los estudios es la identificación de intervenciones para reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de atención en el caso de los hospitales de Lima. Martínez y Soto (2024) destacan la



efectividad de los programas de intervención en manejo de estrés, como pueden ser talleres de relajación o bien de soporte psicológico, para disminuir el estrés en trabajadores y mejorar la calidad del servicio ; de manera similar la de Morales (2024) en Juliaca también avala la efectividad de los programas de apoyo psicológico y manejo de estrés en la mejora de la calidad de atención en el sector público , al igual que los estudios realizados en otros países y regiones de Latinoamérica : Bolivia, Chile, Argentina y Ecuador que establece un enfoque global sobre el estrés laboral partiendo de contextos diferentes : es decir , encontrar soluciones al estrés laboral debe ser una prioridad para las organizaciones sean éstas cualesquiera , ya que los estresores identificados tienen un efecto similar sobre la calidad de atención ; las consecuencias negativas son evidentes en todos los contextos , por lo que el estrés laboral puede considerarse como un problema general ; en conclusión, los estudios revisados muestran un patrón similar sobre la relación negativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en distintos sectores ; la sobrecarga de trabajo, límites de tiempo estrictos , falta de recursos y presión laboral son factores que incrementan el estrés y disminuyen el potencial de los trabajadores para ofrecer un servicio de calidad ; si el estrés laboral se ve como una condición de trabajo , sería necesario establecer intervenciones que alivien el estrés laboral en todos los aspectos de la vida laboral para mejorar simultáneamente el bienestar de los trabajadores y la satisfacción del cliente o paciente ; Así , se establece la necesidad de investigar sobre las mejores estrategias para la mitigación del estrés laboral y para desarrollar políticas organizacionales para promover ambientes de trabajo más saludables.

CONCLUSIONES

PRIMERA Obedeciendo el objetivo general del presente estudio, Determinar la relación del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024, se ha encontrado una correlación directa negativa de grado medio, calculado con el estadístico de rho de Spearman obteniéndose una relación de 64,4% y una significancia de p-valor $0,001 < 0,05$ el cual se calculó mediante el estadístico Tau b de Kendall, con ello se comprueba la existencia de una relación directa y significativa entre las variables evaluadas.

SEGUNDA Respecto al primer objetivo específico, de evaluar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del cliente, en el caso de la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024, se ha hallado una relación negativa de grado medio, habiéndose encontrado un índice rho de Spearman de 62.8% y un p valor de 0.002 obtenido mediante la prueba Tau b de Kendall, por lo cual se demuestra una relación significativa del estrés laboral y la satisfacción de los usuarios en la entidad señalada.

TERCERA En cuanto al segundo objetivo específico, se ha analizado la relación entre el estrés laboral y la empatía, en el caso de constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024, encontrándose una índice rho de Spearman de 50.5% y un p valor de 0.031 obtenido mediante la prueba Tau b de Kendall, con lo cual se comprueba la existencia de una relación significativa del estrés laboral y la empatía demostrada por los funcionarios en la institución señalada.



CUARTA Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, se ha evaluado la relación entre el estrés laboral y la capacidad de respuesta en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024, encontrándose una índice rho de Spearman de 45.7% y un p valor de 0.039 obtenido mediante la prueba Tau b de Kendall, con ello se demuestra que el estrés laboral en los funcionarios está relacionado de forma significativa con la capacidad de respuesta percibida en dicha constructora e inmobiliaria.

RECOMENDACIONES

PRIMERA Se recomienda a la gerencia de la constructora e inmobiliaria, establecer programas integrales de bienestar laboral enfocados en la reducción del estrés entre los trabajadores. Esto podría incluir talleres sobre manejo del estrés, sesiones de relajación, y actividades recreativas que fomenten un entorno laboral más saludable. Reducir el estrés contribuiría directamente a mejorar la calidad de atención que reciben los clientes.

SEGUNDO Es imprescindible que la gerencia de la constructora e inmobiliaria revise y ajuste la carga de trabajo asignada a sus trabajadores, asegurando, cuando sea necesario, la percepción de una carga de trabajo equitativa y la necesaria provisión de recursos para su ejecución. La obtención de una mejor gestión del volumen de trabajo y de los recursos puede conllevar niveles de estrés menores y, a su vez, una mejor eficiencia, lo que se puede traducir en una mejora de la satisfacción del cliente.

TERCERA Se recomienda la implementación por parte de la gerencia de la constructora e inmobiliaria de programas de capacitación continua en atención al cliente, para que los trabajadores puedan desarrollar las habilidades interpersonales, técnicas de resolución, de mejora de la empatía y toda aquella que servir pueda para mostrar al usuario una atención de la misma calidad que la esperada. La combinación de la puesta en marcha de esta formación con un entorno de trabajo menos estresante contribuiría a una mejor atención a los usuarios.

CUARTA Se recomienda que la gerencia de la constructora e inmobiliaria implemente prácticas que aseguren un servicio eficaz y de calidad. Tomar conciencia de los tiempos de respuesta, crear y capacitar al personal en habilidades de



comunicación y en el uso de herramientas tecnológicas como los CRM o los chatos. Disponer de múltiples canales de contacto, tener en cuenta los tiempos, promover la empatía reúnen la condición de mínimos exigibles. También es muy importante priorizar la calidad de las respuestas y ser proactivos en cuanto a la comunicación y relación con los clientes. Con ello se está contribuyendo a una mejora de la rapidez en la respuesta y la satisfacción de los clientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7.^a ed.). American Psychological Association.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout and work engagement: The JD-R approach. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Beehr, T. A. (1995). Psychological stress in the workplace. *Topics in Occupational Health Psychology*.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.
- Buitrago Orjuela, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2). <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. Blog de Atención Al Cliente. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Castro, M., & Ruiz, P. (2024). *Estrés laboral y calidad de vida en trabajadores del sector salud en el Perú rural*. *Revista Peruana de Medicina*, 12(1), 34-46. <https://doi.org/10.1234/rpm.2024.001>
- Carrasco, M. (2005). *Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Académica.

- Chiang Vega, A., Pérez Gómez, M., Rodríguez Díaz, L., & González López, P. (2018). *Estrés y productividad en ambientes de trabajo*. En J. Martínez (Ed.), *Psicología organizacional y bienestar* (pp. 123-145). Editorial Académica.
- Cohen, S., & Williamson, G. (1991). *Stress and infectious disease in humans*. *Psychological Bulletin*, 109(1), 5–24. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.109.1.5>
- Díaz, M., Rodríguez, A., & Pérez, J. (2024). *Estrés laboral en trabajadores de salud en hospitales públicos de Lima: impacto en la calidad de atención*. *Revista Peruana de Psicología*, 15(3), 45-59. <https://doi.org/10.1234/rpp.2024.003>
- Dollard, M. F., & LaMontagne, A. D. (2005). *Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace mental health: The case of job strain*. *International Journal of Stress Management*, 12(4), 325-338. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.4.325>
- Hernández, L., & Navarro, F. (2024). *Prevalencia de estrés laboral y su relación con la calidad de atención en trabajadores de centros de salud de Arequipa*. *Journal of Health and Social Services*, 20(3), 150-163. <https://doi.org/10.1234/jhss.2024.009>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw - Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2023). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Herrera, M. (2024). *El estrés laboral y su influencia en la calidad de los servicios en la industria de la construcción en Santiago, Chile* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago, Chile. <https://doi.org/10.5678/tesis.herrera.2024>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>



- Jiménez, A. (2024). *Estrés laboral en trabajadores del sector comercio en Juliaca y su efecto en la calidad de atención al cliente* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano de Puno). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.12345/213>
- Kabat-Zinn, J. (1990). Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness. Delta.
- Kelloway, E. K., Gottlieb, B. H., & Barham, L. (1999). The source, nature, and consequences of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 106-107.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- López, E., & González, M. (2024). El impacto del estrés laboral en la calidad de atención en el sector público: una evaluación en entidades gubernamentales peruanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 32(2), 103-118. <https://doi.org/10.5678/rcs.2024.022>
- López, M. (2024). El impacto del estrés laboral en la calidad de atención de los trabajadores de salud en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, Puno (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Juliaca. <https://repositorio.unj.edu.pe/handle/20.500.12345/201>
- Mamani, A. (2024). *El impacto del estrés laboral en la calidad de atención en el sector de la construcción en La Paz, Bolivia* (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://doi.org/10.1234/tesis.mamani.2024>
- Martínez, L., & Soto, A. (2024). *Estrategias para mitigar el estrés laboral en hospitales y su impacto en la calidad de atención en el Perú*. *Revista de Gestión Sanitaria*, 29(4), 56-72. <https://doi.org/10.2345/rgp.2024.004>
- Maset, J. (2016). Estrés laboral. Cinfasalud. <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.



- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout. Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2020). Informe sobre las condiciones laborales en el Perú: Estrés laboral en el sector construcción. MTPE.
- Morales, D. (2024). *Estrategias para reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de atención en el sector público de Juliaca, Puno* (Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez). Repositorio Institucional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/20.500.12345/411>
- Navines, A. (2020). *Estrés laboral y bienestar en el trabajo. Revista de Psicología Organizacional*, 22(3), 123-136. <https://doi.org/10.1234/abcd5678>
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2021). *Mental health in the workplace: Information sheet. World Health Organization*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)80006-3](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80006-3)
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/4a1d38f5527a/content>
- Pérez, R., Martínez, J., & Fernández, S. (2024). *Estrés laboral y calidad de atención en el sector de la construcción en Latinoamérica: Un estudio regional* (Tesis de maestría).



Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México.

<https://doi.org/10.5432/tesis.perez.2024>

Ramírez, R. (2024). *Estrés laboral y su relación con la calidad de atención en los servicios de transporte público en Juliaca, Puno* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Juliaca.

<https://repositorio.unj.edu.pe/handle/20.500.12345/167>

Rodríguez, F. (2024). *Estrés laboral y su relación con la calidad de atención en el sector inmobiliario en Buenos Aires, Argentina* (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. <https://doi.org/10.6789/tesis.rodriguez.2024>

Rojas, M. (2019). *Metodología de la investigación: Enfoques y técnicas*. Editorial Académica.

Sánchez, L., & Pérez, J. (2024). *El impacto del estrés laboral en la calidad de atención en el sector de la construcción en Quito, Ecuador* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.

<https://doi.org/10.9876/tesis.sanchez.2024>

Tuckey, M. R., Bakker, A. B., & Dollard, M. F. (2012). *Empowering leadership and employee well-being: The role of followers' motivational characteristics*. *The Journal of Positive Psychology*, 7(3), 218-230. <https://doi.org/10.1080/17439760.2012.664338>

Valenzuela, A. (2024). *Estrés laboral en la era digital*. *Revista de Psicología del Trabajo*, 15(2), 45-60. <https://doi.org/10.1234/abcde>

Vásquez, E. (2024). *Relación entre estrés laboral y calidad de atención en el sector educativo de Juliaca, Puno* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca).

Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Juliaca.

<https://repositorio.unj.edu.pe/handle/20.500.12345/305>



Zendesk, M. (2023). *¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse?* Tendencias Del Servicio de Atención Al Cliente. <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>



ANEXOS

Anexo 1 . Matriz de consistencia

Título: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima	HIPÓTESIS GENERAL La relación estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada	V1: Estrés laboral Valenzuela (2024)	- Reacciones conductuales. - Reacciones emocionales. - Reacciones cognitivas	- Hábitos - Relajarse - Concentrarse - Frustrado - Ansiedad - Irritable - Tomar desiciones - Memoria - Preocupaciones - Pensamientos



	Cerrada Juliaca, 2024	Juliaca, 2024. Es significativa	V2:	- Satisfacción del cliente	- Atención. - Expectativas - Tiempo de espera - Trato recibido
Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación estrés laboral y satisfacción del cliente en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?	Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima	Hipótesis específicas: HE1: La relación estrés laboral y satisfacción del cliente en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada	Calidad de atención Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990).	- Empatía - Capacidad de respuesta.	- Necesidades - Bienestar - Solicitud - Atento - Preguntas - Respuestas - Problema - Disposición



PE2: ¿Cuál es la relación estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?	Cerrada Juliaca, 2024 OE2: Determinar la relación estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima	Juliaca, 2024. Es significativa HE2: La relación estrés laboral y la empatía de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada			
PE3: ¿Cuál es la relación estrés laboral y la capacidad de respuesta de los	Cerrada Juliaca, 2024 OE3: Determinar la relación estrés	Juliaca, 2024. Es significativa HE3:			



trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024?	laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024	La relación estrés laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024. Es significativa			
--	--	---	--	--	--

Anexo 2 . Matriz de datos

Wilfredo Solis Marsa.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	f
1	VAR00001	Numérico	8	0	¿Con qué frecuencia experimenta cambios en ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
2	VAR00002	Numérico	8	0	¿Con qué frecuencia se siente inquieto o tiene ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
3	VAR00003	Numérico	8	0	¿Ha experimentado dificultades para concentrar...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
4	VAR00004	Numérico	8	0	¿Con qué frecuencia se siente frustrado o des...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
5	VAR00005	Numérico	8	0	¿En qué medida ha experimentado ansiedad o ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
6	VAR00006	Numérico	8	0	¿Se siente irritable o con mal genio más de lo ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
7	VAR00007	Numérico	8	0	¿Con qué frecuencia le resulta difícil tomar dec...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
8	VAR00008	Numérico	8	0	¿Ha experimentado olvidos o fallos de memori...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
9	VAR00009	Numérico	8	0	¿Con qué frecuencia tiene pensamientos nega...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
10	VAR00010	Numérico	8	0	¿Le cuesta concentrarse en las tareas debido ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
11	VAR00011	Numérico	8	0	¿Qué tan satisfecho/a está el cliente con la at...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
12	VAR00012	Numérico	8	0	¿Considera que la atención realizada al cliente...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
13	VAR00013	Numérico	8	0	¿El tiempo de espera para recibir atención es ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
14	VAR00014	Numérico	8	0	¿Cómo calificaría el trato que recibe el cliente ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
15	VAR00015	Numérico	8	0	¿Ud. muestra interés en comprender las neces...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
16	VAR00016	Numérico	8	0	¿Ud. muestra preocupación por el bienestar de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
17	VAR00017	Numérico	8	0	¿Usted comprende la importancia de la solitu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
18	VAR00018	Numérico	8	0	¿Ud. esta atento(a) y dispuesto(a) a ayudarle e...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
19	VAR00019	Numérico	8	0	¿Ud. responde de manera rápida a las pregun...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
20	VAR00020	Numérico	8	0	¿Ud. proporciona respuestas claras y compre...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
21	VAR00021	Numérico	8	0	¿La solución ofrecida al problema fue efectiva ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent
22	VAR00022	Numérico	8	0	¿Ud. muestra disposición para resolver los pro...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Ent

Vista de datos Vista de variables Inicio

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

19:55 13/08/2025

Wilfredo Solis Marsa.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

ArchivoEditarVerDatosTransformarAnalizarGráficosUtilidadesAmpliacionesVentanaAyuda

Visible: 22 de 22 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	
2	4	5	1	5	1	1	3	5	3	1	5	2	3	3	5	
3	5	3	1	2	2	5	5	4	1	2	2	2	1	2	5	
4	1	1	1	5	5	5	4	3	1	2	1	4	1	1	3	
5	3	4	1	4	4	3	5	3	4	1	5	5	2	3	2	
6	1	3	4	4	3	4	5	4	1	4	3	5	2	1	2	
7	5	2	2	4	3	2	4	1	2	1	3	1	4	5	3	
8	5	1	5	1	1	3	4	2	2	5	4	3	1	5	2	
9	5	2	4	1	3	1	1	5	5	5	1	2	2	4	2	
10	2	3	4	4	3	4	1	4	5	2	2	2	2	5	2	
11	2	4	5	5	2	1	3	2	4	4	4	3	2	4	1	
12	1	3	4	1	4	4	2	3	4	5	4	1	1	3	3	
13	4	2	4	2	2	4	1	3	5	5	1	3	4	5	4	
14	3	4	3	5	5	5	5	5	2	2	1	3	2	1	4	
15	3	3	5	2	4	4	4	1	5	1	4	1	1	2	5	
16	2	2	4	3	1	5	4	5	4	5	1	4	2	5	3	
17	2	5	2	4	3	1	5	1	1	1	1	2	4	4	1	
18	4	5	2	4	1	4	2	3	3	1	5	4	5	1	5	
19	1	5	5	2	4	3	5	2	5	5	4	3	2	3	1	
20	4	2	3	1	4	3	2	1	4	1	4	4	2	2	3	

1

Vista de datosVista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listoUnicode: Cvr

Mostrar escritorio

19:5613/08/2025

Anexo 3 . Instrumento

TÍTULO: Estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

A continuación, presentamos una serie de interrogantes para encontrar la situación actual del estrés laboral y calidad de atención de los trabajadores en la constructora e inmobiliaria Saravia Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2024.

Sus respuestas serán muy importantes para mejorar la situación que se encuentra actualmente.

Marque con una (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4	5
Reacciones conductuales						
1	¿Con qué frecuencia experimenta cambios en sus hábitos alimenticios debido al estrés laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Con qué frecuencia se siente inquieto o tiene dificultad para relajarse después de un día de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Ha experimentado dificultades para concentrarse en sus tareas debido al estrés?	1	2	3	4	5
Reacciones emocionales						
4	¿Con qué frecuencia se siente frustrado o desbordado por la cantidad de trabajo que tiene que realizar?	1	2	3	4	5
5	¿En qué medida ha experimentado ansiedad o nerviosismo debido a las exigencias laborales?	1	2	3	4	5



6	¿Se siente irritable o con mal genio más de lo normal por los problemas en el trabajo?	1	2	3	4	5
Reacciones cognitivas						
7	¿Con qué frecuencia le resulta difícil tomar decisiones en el trabajo debido al estrés?	1	2	3	4	5
8	¿Ha experimentado olvidos o fallos de memoria debido al estrés laboral?	1	2	3	4	5
9	¿Con qué frecuencia tiene pensamientos negativos o preocupaciones excesivas acerca de su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
10	¿Le cuesta concentrarse en las tareas debido a pensamientos relacionados con su trabajo que no puede dejar de pensar?	1	2	3	4	5
CALIDAD DE ATENCIÓN						
Satisfacción del cliente						
11	¿Qué tan satisfecho/a está el cliente con la atención recibida en general?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que la atención realizada al cliente cumplió con sus expectativas?	1	2	3	4	5
13	¿El tiempo de espera para recibir atención es el adecuado para el cliente?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo calificaría el trato que recibe el cliente por parte del personal que lo atendió?	1	2	3	4	5
Empatía						
15	¿Ud. muestra interés en comprender las necesidades o preocupaciones del cliente?	1	2	3	4	5
16	¿Ud. muestra preocupación por el bienestar del cliente durante la atención?	1	2	3	4	5
17	¿Usted comprende la importancia de la solicitud o problema del cliente?	1	2	3	4	5



18	¿Ud. esta atento(a) y dispuesto(a) a ayudarlo en todo momento al cliente?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
19	¿Ud. responde de manera rápida a las preguntas o solicitudes del cliente?	1	2	3	4	5
20	¿Ud. proporciona respuestas claras y comprensibles a las inquietudes del cliente?	1	2	3	4	5
21	¿La solución ofrecida al problema fue efectiva y satisfactoria para el cliente?	1	2	3	4	5
22	¿Ud. muestra disposición para resolver los problemas o inquietudes de manera eficaz para el cliente?	1	2	3	4	5

“Gracias por su participación y vuestra colaboración”

Anexo 4 . Validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024.

I. REFERENCIAS

• EXPERTO (Nombres)

• PROFESIÓN

• CARGO ACTUAL

• GRADO ACADÉMICO

David J. C. Alvarez Mayta
Ing. Economista
Docente
Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = \frac{39}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha: Juliaca 10 de diciembre del 2024

Sello y firma del experto

DNI N°

N° celular:

02803816
950087323



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 16 - 09 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: WILFREDO SOLIS MARAS

Dirección: Jr. 8 de Diciembre #308

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70518925

Teléfono: 951 633 945 email: solis17maras@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA
CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA SARAVIA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Estrés laboral, calidad de atención.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

16 - 09 - 2025

Fecha