

TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MDTH-OL-2015-A-
2017

**Efectos del Estrés Laboral en la calidad de la
atención al cliente en empresas de servicios:
Revisión Teórica**

Propuesta de artículo presentado como requisito para
optar al título de:

Magister en Dirección de Talento Humano

Por la estudiante:

Miryan Verónica BRUNE OROZCO

Bajo la dirección de:

Merlin Patricia GRUESO HINESTROZA, Ph.D.

Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Guayaquil - Ecuador
Junio de 2018

Efectos del Estrés Laboral en la calidad de la atención al cliente en empresas de servicios: Revisión Teórica

Effects of Work Stress on the quality of customer service in service companies:
Theoretical Review

Miryan Verónica BRUNE OROZCO¹

Merlin Patricia GRUESO HINESTROZA²

Resumen

Las exigencias de los clientes y el mercado en general han dado paso a muchos estudios relacionados al estrés, siendo este uno de los riesgos psicosociales que en los últimos años se ha tomado en consideración examinar para identificar si tiene o no efectos en la calidad de la atención; el presente artículo abordará a través de una revisión teórica, la relación entre estrés y la calidad de atención al cliente. Por medio de diferentes revisiones teóricas se encontró información necesaria que permitió revisar los resultados de estas investigaciones, son estudios obtenidos que dan referencia al tema central. Luego de ejecutar búsquedas en Google Scholar, depurando artículos repetidos, otros que no contenían información completa o que no cumplieron con las variables de exposición, se perfeccionó la base la cual dio como efecto 40 artículos relacionados al tema de estudio, publicados entre 1981 y 2017. Los resultados reflejan que existe una relación relevante entre estrés y calidad en la atención.

Palabras clave:

Estrés, Calidad de servicio, Servicio al cliente, atención al cliente.

Abstract

The demands of customers and the market in general have led to many studies related to stress, this being one of the psychosocial risks that has been taken into consideration in recent years to identify whether or not it has effects on the quality of the Attention; This article will address, through a theoretical review, the relationship between stress and the quality of customer service. Through different theoretical reviews we found necessary information that allowed us to review the results of these investigations, they are studies obtained that refer to the central theme. After executing Google Scholar searches, debugging repeated articles, others that did not contain complete information or that did not comply with the exposure variables, the base was perfected, which resulted in 40 articles related to the subject of study, published between 1981 and 2017 The results show that there is a relevant relationship between stress and quality in care.

Key words

Stress, Quality of service, Customer service, customer support.

Clasificación JEL
JEL Classification

M12

¹ Psicóloga Industrial, Universidad de Guayaquil – Ecuador. E-mail mbruneo@uees.edu.ec.

² PhD Docente Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail mgrueso@uees.edu.ec

Introducción

El estrés laboral es una variable que con frecuencia se puede evidenciar en las estructuras organizacionales, considerado como un indicador importante, demuestra cómo el personal se siente en relación a la atención que brinda a sus clientes, el nivel de sentido de pertenencia que tiene con la institución. Las empresas que buscan la excelencia en el marco de un ambiente competitivo, no deben perder su horizonte que es entrenar a sus colaboradores, las compañías están formadas por personas, y es por medio de ellos que se alcanzan los resultados, son los empleados quienes deben sentirse motivados y esto es lo que proyectan hacia los clientes.

El presente trabajo busca realizar una revisión de literatura sobre los efectos del estrés en la calidad del servicio que ofrecen los trabajadores en las organizaciones. Se debe de considerar que la percepción de satisfacción de clientes o usuarios al solicitar cualquier servicio sea este público o privado, se refleja en la experiencia de calidad en la atención que recibió por parte del personal en el momento de efectuar su requerimiento o transacción.

Es por esto que, para las empresas de servicios satisfacer al cliente es un reto que se considera vital en la actualidad, para mantenerse en el mercado se deben ajustar no solo a las necesidades del cliente sino a las competencias que buscan diariamente de implementar las mejores prácticas, esto obliga a las empresas de servicios ser más competitivas en relación a su producto intangible. "Los clientes son cada vez son más críticos respecto del servicio que reciben". (Denton, 1991, pág. 2).

Y es importante que durante la jornada de trabajo se puedan identificar riesgos psicosociales que influyen en la salud del colaborador; el estrés puede afectar de manera directa en la calidad del servicio y por ende recae sobre satisfacción del mismo. "Muchos clientes no solo desean un servicio mejor, sino que lo esperan". (Denton, 1991, pág. 2)

La relación que tiene el estrés con la calidad de la atención en el servicio es de gran relevancia, si las organizaciones toman en consideración de crear ambientes que generen bienestar, como señala Parra "La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiente en que viven y trabajan" Parra (2003, pág. 1); es decir, que si el estrés afecta la parte psicosocial del individuo, este se puede enfermar, dependerá de cuan afectado este su estado emocional y anímico para responder a las necesidades que se le presenten en cualquier situación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Estrés laboral

Según, McEwen (1999) el "estrés es una violencia existente o sospechada a la integridad fisiológica de una persona que da producto en respuesta fisiológica o conductual" (p. 105). Es importante para las empresas de servicios evaluar el estrés laboral en el personal que da atención a clientes, sus empleados son su mejor carta de presentación para la organización.

Para identificar los efectos y causas que produce el estrés en las personas que brindan servicio y como evitar que este afecte la calidad; se ha buscado una base teórica que oriente a este estudio para llegar a conclusiones y dar solución al problema de análisis.

El estrés laboral es un tema de atención y preocupación en el que se está enfocando el área de la salud ocupacional según la Organización Mundial de la Salud (2016).

Señala Gómez (2007, pág. 113) "la salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado" Los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

De acuerdo a investigaciones realizadas sobre estrés laboral se deben considerar diferentes aspectos afirma (Peiró, 2001, pág. 31), las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuente de estrés o estresores. Estos periodos son evidenciados ante otras personas lo que ocasiona que se genere una ambiente de estrés.

Hans Selye (1956, pág. 2) definió el estrés como una "respuesta no específica del cuerpo humano a cualquier demanda". Hace referencia al Estrés Positivo o eustress: que suministra metas que motivan a los sujetos a trabajar rudo y a lograr sus objetivos; y el Estrés negativo o distress: consecuencias de circunstancias estresantes que permanecen en el tiempo y que causan consecuencias negativas para la salud

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, "todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido". (INSHT, 2001^a, pág. 17).

Por su parte señala Peiró (2001, pág. 31) "de acuerdo al modelo Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas de trabajos son altas, y al mismo

tiempo, la capacidad de control de la misma, por falta de recursos, es baja". Si manejamos el estrés, este no deberá afectar el trabajo que realizamos.

Como consecuencia, "el estrés laboral no afecta solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. Los resultados pueden ser determinantes en la calidad de la atención a los clientes" (Peiró, 2001).

Calidad de la atención y servicio

No hay una definición exacta de calidad, podemos decir que la "calidad es lo que los clientes perciben que es, ellos son los que advierten o determinan si un servicio es o no de calidad, (Ruiz, Vasquez, & Diaz, 1995, pág. 20).

En cambio, Gronroos (1994) plantea la existencia de dos dimensiones básicas en la calidad: calidad técnica y calidad funcional, y como un elemento que actúa como filtro, denominado Imagen Corporativa, la primera es objetiva, la segunda subjetiva, el indicador determinante de la percepción de calidad será la imagen corporativa, esta juega un papel importante en la satisfacción del cliente.

Dado que el servicio no se puede ver, el resultado es lo que se puede apreciar, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo aprecian sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981, pág. 9).

Crosby (1988, pág. 2), en su definición que la calidad de servicio, "es la conformidad con los requerimientos". Estos deben de estar establecidos con precisión y claridad para que haya una satisfacción total de la misma.

Es por esto que, autores entendidos de la materia, identifican el tema de calidad en la atención como un paradigma de la disconfirmación. Sobre este particular (Duque, Cervera, & Rodriguez, 2006, pág. 226) señalan que el concepto es tomado de la teoría del consumidor, donde "el cliente se siente cuan satisfecho de acuerdo a las expectativas versus la percepción del servicio que recibió".

Es indudable que la calidad en el servicio va de la mano con la satisfacción del cliente. "Los países con mayor captación de turistas buscan diferenciarse de los demás en brindar una mejor calidad en la prestación de sus servicios, aprovechando el sello característico de algunos, como la calidez y hospitalidad de su gente". (Hernández, 2007, pág. 147).

De acuerdo con Nuviala & Casajus Mallén (2005, pág. 5), "la idea de calidad es diferente de cada persona, es un concepto muy dinámico, ya que está sometido a los cambios de necesidades, preferencias y gustos de los usuarios". Un servicio alcanza el nivel de calidad deseado cuando responde a las demandas y requerimientos de los clientes a los que va dirigido. "La calidad no la define la organización, la definen los clientes" (Grönroos, 1994).

Es necesario tener presente que independientemente de los sistemas, los procesos, la tecnología y las instalaciones con las que cuente una organización, lo importante es la calidad, que es definida por el cliente como "la satisfacción de sus necesidades y por la atención que se le otorgue" (Gutierrez Nava, 2004, pág. 1).

Además indica Hernández, Junco, Quintana y Mederos (2009, pág. 8):

"Una satisfactoria calidad percibida, puede estar influenciada, entre otros factores, por una adecuada relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del cliente interno y con una buena conducción de los procesos por parte del líder, lo que permite la satisfacción de las necesidades del cliente".

Adicional, "el alcanzar una medida adecuada de la calidad percibida del servicio y analizar sus consecuencias sobre el comportamiento de clientes y usuarios ha sido objeto de estudios en los últimos años", (Serrano Gómez, 2010, pág. 95). Es por esto que, la revisión teórica que se ha realizado está de acuerdo a las necesidades actuales de validar lo importante que es la calidad de la atención en el servicio para las organizaciones.

Para finalizar, como parte de la filosofía del negocio se debe de considerar a la calidad en la atención, como un valor institucional donde los empleados y la organización hablan el mismo idioma, siendo conscientes de la importancia del buen servicio para satisfacer a nuestros clientes (Hernández, 2007, pág. 147).

METODOLOGÍA

La utilidad metodológica está referida a identificar por medio de la revisión teórica de trabajos ya realizados si existe o no efectos del estrés en la calidad de la atención al cliente.

Para esto, la búsqueda se hizo en la base de datos Google Scholar, en la que se encontraron trabajos publicados de revistas de investigación, tesis, paper, artículos, libros, etc., no hubo discriminación, ni restricciones en tipos de documentos, años de publicación, idioma, se trató

de obtener un número considerable de trabajos relacionados.

Para tomar en consideración la literatura se emplearon términos en español "Estrés", versus "Atención al cliente", "calidad de servicio" y "servicio al cliente" y en inglés "stress", versus "customer support", "quality of service" and "customer service" estas variables se encontraban implícitas en el título.

Los resultados del estudio se apoyan en la aplicación modelos de medición de calidad del servicio válidos en su contexto y de identificación de estrés laboral.

Procedimiento

La búsqueda se inició desde agosto de 2016 hasta marzo de 2018 en Google Scholar.

Una vez recopilado todos los trabajos sin discriminar información se adquirieron 76, en Google Scholar se encontraron todos los artículos que cumplieran con las variables. En la matriz se fueron descartando artículos repetidos o que carecían de información para ser considerados en el trabajo, se tomó en cuenta aquellos artículos en PDF porque contenía información completa que corrobora el trabajo, se descartaron 36 artículos, quedando una matriz de 40 con el que se realizó el presente trabajo, no se determinó rango específico de año para realizar la búsqueda en español e inglés.

La información que se obtuvo se codificó en una matriz excel para posteriormente analizar y discutir el contenido de cada uno de los trabajos, se buscaron criterios a utilizar que fueron los siguientes:

- ✓ Tema
- ✓ Año de publicación
- ✓ Autor
- ✓ Tipo de empresa donde se llevó a cabo el estudio
- ✓ Sector económico
- ✓ Tipo de estudio
- ✓ Tipo de paper
- ✓ Escala de medida ó instrumento utilizado con autor, año y número de ítems

- ✓ País del estudio donde se llevó a cabo
- ✓ Número de participantes
- ✓ Género
- ✓ Profesión de los participantes
- ✓ Nivel del cargo
- ✓ Variables relacionadas

RESULTADOS

Con la matriz depurada de los diferentes estudios entre 40 artículos, tesis e investigaciones recopiladas en la revisión teórica, dio como resultado la siguiente información:

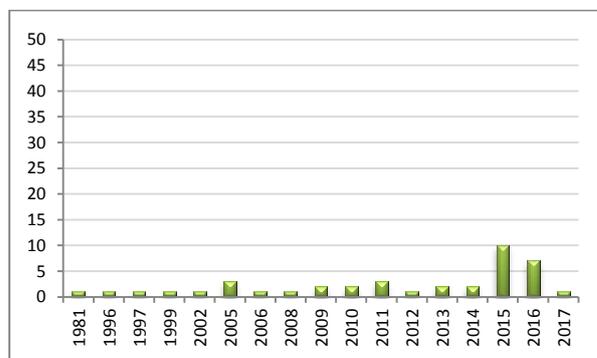


Figura 1.- Año de publicación del paper

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Este primer gráfico indica que no hay muchas investigaciones que respondan al tema central, sin embargo en el 2015 hubo mayor énfasis en considerarse estudiar sobre el efecto del estrés en la atención al cliente en un 25%, seguido por el año 2016 con el 17,50%, a continuación 2011 y 2005 con el 7,5%, los demás años se mantienen con poco interés sobre este estudio para contrastar esta condición psicosocial.

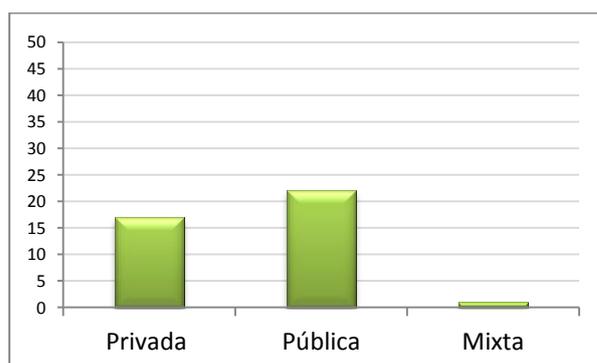


Figura 2.- Tipo de empresa donde se desarrollo el estudio

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

La mayoría de los estudios sobre el estrés y atención al cliente fueron realizados en empresas públicas que representan el 55% de la base total, evidencian interés en el tema para las organizaciones, en las empresas privadas corresponden al 42,5% seguidas de las empresas mixtas las cuales no presenta atractivo en revisar este tema 2.5%.

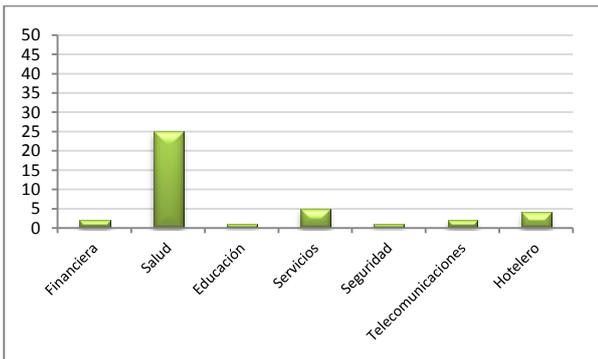


Figura 3.- Sector económico de la empresa

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Del total encontrado se identificó que la mayor parte son empresas del sector de la salud el que se ha interesado en el estudio de los efectos del estrés sobre la calidad de la atención con un 62,5%, seguido de empresas de servicio con 12,5% y el sector Hotelero con un 10%, los menos interesados en este tema son Telecomunicaciones y Financiero con un 5%, seguidos de Educación y Seguridad con un 2,5%.

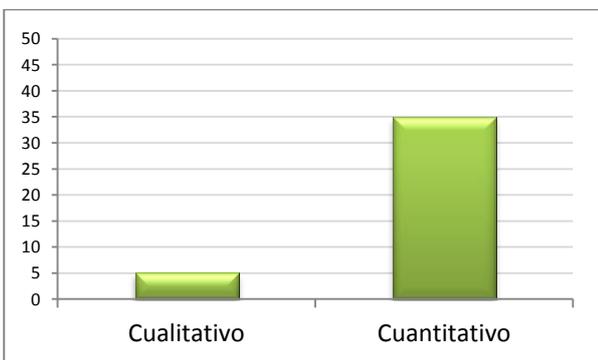


Figura 4.- Tipo de estudio

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Los estudios realizados han sido enfocados 87,50% Cuantitativos en empresas que dieron

apertura de identificar las oportunidades de mejora luego de revisar los resultados de las investigaciones y 12,5% Cualitativo.



Figura 5.- Tipo de paper

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Los artículos analizados son empíricos en su mayoría representan el 92,5% de Investigación y el 7.5% Teórico.

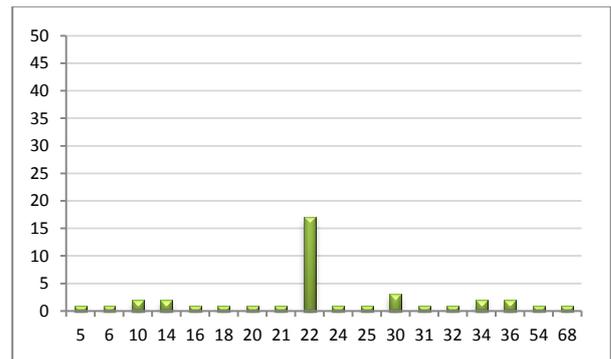


Figura 6.- # Items de Escalas de Estrés

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Como refleja la figura 6, los cuestionarios aplicados en el estudio de Estrés dan a conocer que 22 son los ítems mayor utilizados en la escala de medida con un 42.5% de los artículos analizados, el 57,2% restante corresponde a los menos utilizados desde 5 hasta 68 ítems.

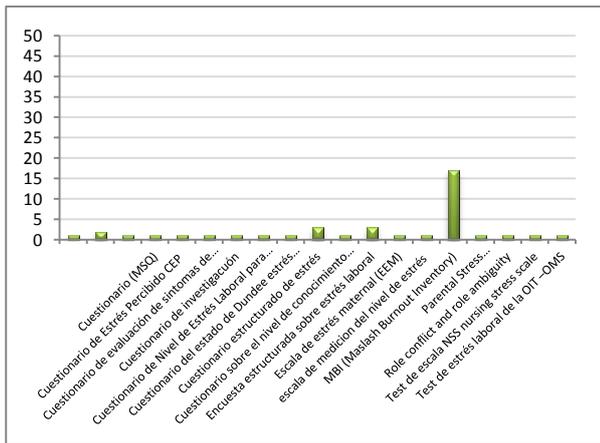


Figura 7.- # Escalas de medida de Estrés

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

De los cuestionarios aplicados en las investigaciones realizadas el MBI (Maslach Burnout Inventory) ha sido el de mayor utilización con un 42,5%, los demás cuestionarios utilizados para medir el estrés representan el 57,5%.

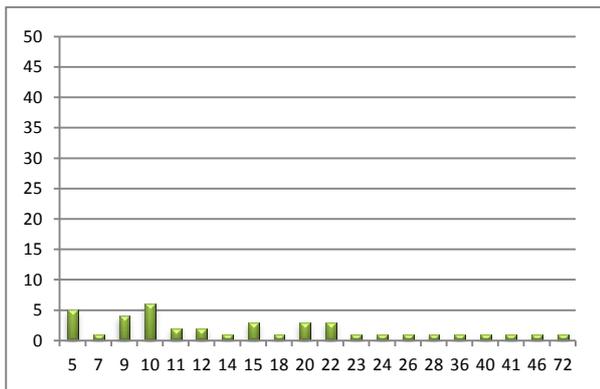


Figura 8.- # Ítems de Escalas de Calidad en la atención

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

La figura 8 presenta que son 10 los ítems de mayor utilidad al realizar la encuesta de Calidad en la atención con un 15% de las investigaciones revisadas, le sigue 9 ítems con el 10%, el 75% restante corresponde a los menos utilizados desde 5 a 72 ítems.

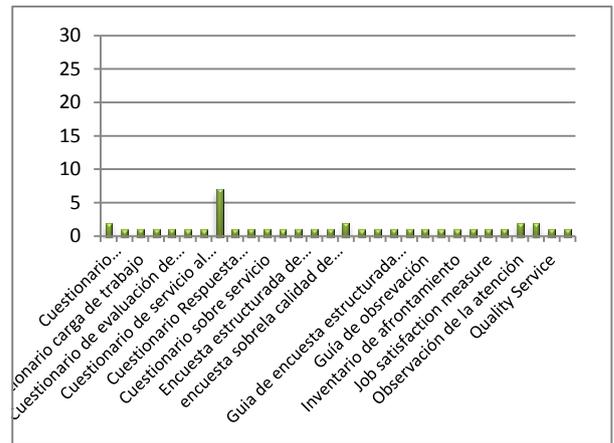


Figura 9.- # Escalas de medida de Calidad en la atención

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

De acuerdo a la figura 9, los cuestionarios aplicados en las investigaciones realizadas el estructurado es el de mayor utilización con un 17,5%, los demás cuestionarios utilizados para medir el estrés representan el 82,5%.

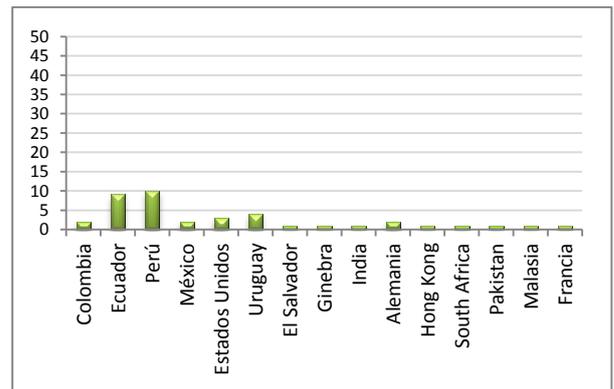


Figura 10.- # País donde se llevó a cabo el estudio

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Perú es el país que realizó la mayor parte de los estudios con el 15%, seguido de Ecuador con 22,5%, los países Uruguay, Estados Unidos, Alemania y Colombia tuvieron una representación menor.

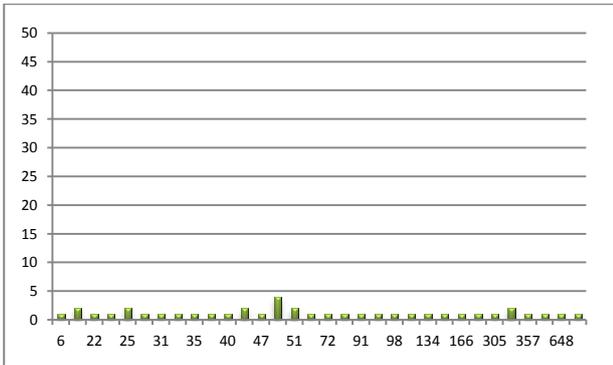


Figura 11.- Muestra de las investigaciones

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

La muestra obtenida varía de 6 a 648 personas que fueron consideradas en las diferentes investigaciones y esto es dependiendo de la perspectiva de cada autor, en la que trató de obtener una muestra representativa en su estudio.

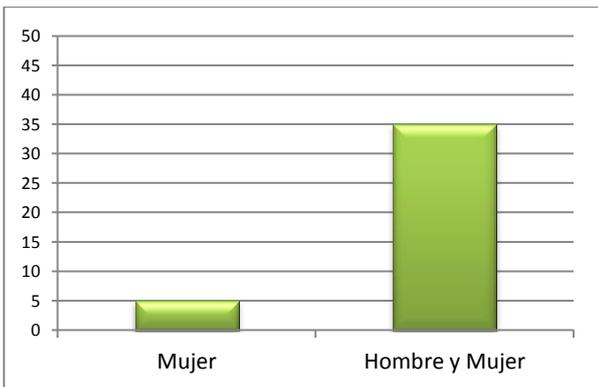


Figura 11.- Género de los participantes

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Como indica el Gráfico de las investigaciones revisadas el 87% de los estudios fueron realizados con hombres y mujeres, el 12,5% restante fueron realizadas a solo mujeres.

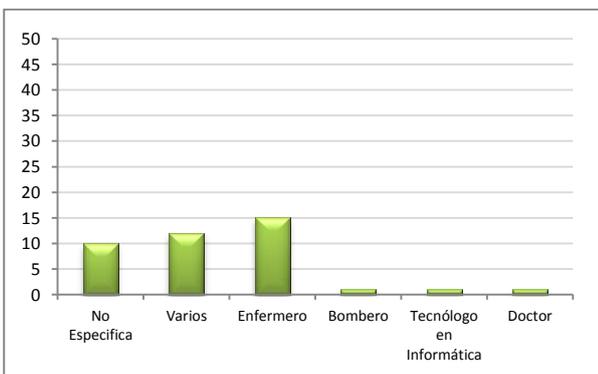


Figura 12.- Profesión de los participantes

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

El 37,5% de las profesiones que intervinieron para el estudio fue personal de la salud específicamente Enfermeros (as), seguidas de varias profesiones el 30% y no específicas el 25%, el 7,5% restante fueron aplicadas a Bomberos, Tecnólogo en informática y Doctores.

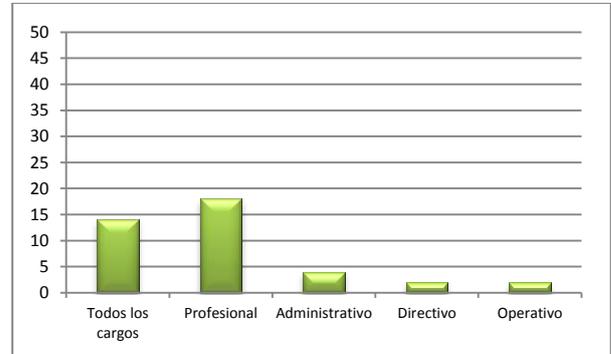


Figura 13.- Nivel de cargo de los participantes

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

El nivel del cargo que prevalece es de los profesionales con el 45% en las investigaciones realizadas, el 55% restante representa a niveles como todos los cargos, administrativo, directivo y operativo.

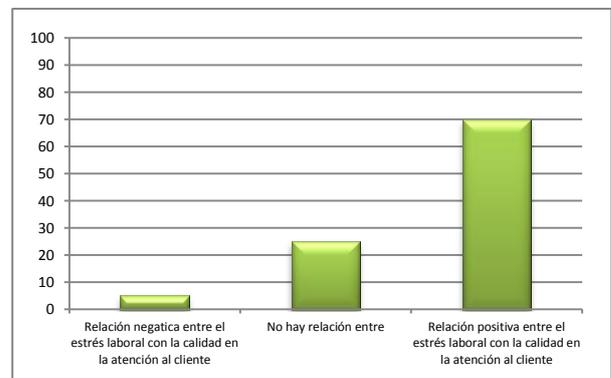


Figura 14.- Relación entre las variables del estudio

Fuente.- Datos recopilados de los diferentes estudios encontrados en Google Scholar

Del 100% de los trabajos encontrados dieron como resultado que en el 70% de las investigaciones la relación entre las variables Estrés y Calidad en la atención del servicio fue positiva, lo que indica que a menor Estrés en el personal que brinda un servicio, será satisfactoria la percepción que recibe el usuario o cliente referente a la calidad en la atención.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El propósito de realizar la presente revisión teórica es, confirmar si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de la atención al cliente; para ello, se realizó una búsqueda en Google Scholar donde se obtuvieron como resultado 40 artículos, entre tesis, documentos, libros; los cuales se utilizaron para el análisis y conclusiones señalados de la siguiente manera.

Es importante resaltar que los resultados obtenidos de la literatura revisada muestran que en los últimos años este tema ha tomado interés por las organizaciones, desde 1981 hasta el 2017 diferentes investigadores prestan atención a uno de los riesgos psicosociales más comunes en los colaboradores con el fin de dar mejoras a las condiciones de salud de sus empleados (Chicaiza & Jingo, 2015, Crosby, 1988, Denton, 1991, Díaz & Farro, 2016, Duque, Cervera, & Rodriguez, 2006, Garcia, Durán, Sanjurjo, & Fernández, 2016, Gronroos, 1994, Guerra & Loyola, 2015, Gutierrez Nava, 2004, Gómez, 2007). También Lertora & Bravo (2017) menciona que estos estudios son necesarios para investigar la relación entre el estrés y la calidad de la atención.

A través de los resultados obtenidos en las revisiones teóricas se identificó que si existe relación entre el estrés y la atención al cliente. Dado que existe interés por parte de Talento Humano de las empresas en revisar esta problemática, los resultados que aquí se obtengan servirán también para mejorar la calidad de la atención y en consecuencia, fidelizar a los clientes por el servicio recibido.

Según Marín y Usma (2012), “la parte directiva de cada institución debe enfocar como una de sus principales acciones, establecer mecanismos de orientación al personal, facilitando con ello la atención con calidad” (pág. 39). Así pues, comprender la relación que existe entre el estrés y la calidad de la atención, puede ser un incentivo para que las organizaciones adopten mecanismos que ayuden a prevenir y/o paliar la aparición del estrés en los empleados.

Dado que “la calidad en la atención es una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con relación a la oferta que realice la competencia y logra la percepción de diferencia” (Quinchiguango, 2016, pág. 35), resulta pues importante identificar cuáles son los factores que pueden afectar la calidad de la atención, en este caso, el estrés, con el fin de tomar acciones preventivas y/o correctivas, según se requiera.

Las investigaciones revisadas para la elaboración del presente paper señalan que dichos estudios

fueron adelantados en empresas públicas, privadas y mixtas; tal diversidad en la tipología de empresas muestra que tanto el estrés laboral como la calidad de la atención son temas de interés para las organizaciones, indistintamente de la procedencia del capital de la misma.

Resulta relevante también observar que el 55% del total de las exploraciones fueron realizadas en entidades del sector público, lo que puede ser una señal que en las instituciones públicas hay también interés por cuidar tanto la salud de los trabajadores como la satisfacción de los clientes, no solo para asegurar la calidad sino también la supervivencia exitosa (Vera, 2016, Garcia, Durán, Sanjurjo, & Fernández, 2016, Lazo & Rubio, 2016; Díaz & Farro, 2016, Guerra & Loyola, 2015, Chicaiza & Jingo, 2015, Quispe, 2015). Es conveniente que las empresas valoren cuales pueden ser las estrategias que se apliquen para obtener resultados positivos para la organización en relación a reputación y prestigio de la empresa. “Se dice que una buena experiencia se comenta tres veces, mientras que una mala entre siete y once veces” (Lertora & Bravo, 2017, pág. 159), así, el resultado puede beneficiar o perjudicar la rentabilidad de la organización.

Ciertamente del total de los estudios encontrados el 70% de las investigaciones dieron como resultado que existe una relación estadísticamente positiva y significativa entre el estrés y la calidad en la atención del servicio. Estos resultados deben conllevar a una reflexión sobre la necesidad de intervenir aquellos factores que pueden estar generando estrés en los empleados, con el fin de atacar el origen del problema que no es otro que, las condiciones del trabajo. Resolviendo la causa de una mala atención al cliente es posible otorgar una experiencia satisfactoria al usuario.

Dentro de los sectores económicos que reflejaron los estudios tenemos que en Salud está representada por el 62,5% del total de los estudios revisados (Ver figura 3). Es claro que el personal de la salud, en especial Enfermeros (as) encaran muchas solicitudes por parte de los usuarios, estos profesionales deben tomar una decisión como la de salvarle la vida a las personas de acuerdo a los síntomas que presentan para dar un auxilio inmediato. Estas condiciones laborales someten a los trabajadores a una carga que otros profesionales, en otros sectores no deben afrontar. Teniendo esto en mente, es claro que el estrés continuará siendo objeto de estudio en el área de la salud y seguramente en países donde poco se ha estudiado este fenómeno.

Así también se observa que el sector de servicios en general es significativo en las investigaciones

analizadas, esto es probablemente porque en las empresas de servicios, el contacto permanente de los trabajadores con los clientes tiene efectos tanto en uno como en otros, tal como lo destaca Chicaiza & Jingo (2015, pág. 9), si “la calidad de atención brindada por los profesionales se ve afectada por el estrés, los usuarios son los que se ven afectados”.

En la revisión se evidenció además que la mayoría de los estudios fueron de tipo empírico en un 92% (ej Quispe, 2015, Chicaiza & Jingo, 2015, Villegas, 2015, Diaz & Farro, 2016, Lazo & Rubio, 2016, Garcia, Durán, Sanjurjo, & Fernández, 2016) y un porcentaje muy reducido se encargaron de realizar análisis teóricos sobre las variables del estudio. El hecho de que haya una proporción importante de estudios empíricos sobre este tema, en diferentes tipologías de empresas y en diferentes contextos sociales, contribuye a la generación de nuevo conocimiento y a la validación de conocimiento ya existente en torno a las variables de estudio.

Con los estudios analizados a partir de la revisión de los artículos y documentos de investigación, se evidencia que los instrumentos utilizados tienen validez y gozan de confiabilidad, puesto que son conocidos a nivel mundial y por mucho tiempo han sido aplicados como el MBI en sus diferentes versiones (Maslach Burnout Inventory) de los conocidos autores Maslach y Jackson (eg. Coronado, 2006, Vera, 2016, Guerra & Loyola, 2015, Villegas, 2015, Chicaiza & Jingo, 2015, Quispe, 2015). Otros instrumentos considerados en la revisión teórica son: Test de escala NSS nursing stress scale, Cuestionario de Estrés Percibido CEP, Parental Stress Index (PSI), “The Nursing Stress Scale” NSS, (Diaz & Farro, 2016, Vera, 2016, Marín Muñoz & Usma Diaz, 2012), todos estos instrumentos aportaron para identificar el grado de estrés y seguramente han sido empleados en diferentes tipologías de empresas (públicas, privadas, mixtas) y en diferentes sectores de la economía.

Con respecto a las muestras empleadas en los diferentes estudios, se observó que no existe un criterio con respecto al número de participantes, pues en los estudios participaron desde 6 hasta 648 personas. Al parecer, la calidad de los datos recabados en todas las investigaciones fueron de utilidad para comprender las relaciones entre los conceptos de interés en este paper: estrés y calidad de la atención.

Según las encuestas realizadas, de las cuales hacen referencias sobre el estrés, se evidenció que el 87,5% de la población indicó manejar el estrés laboral. (Coronado, 2006, Chicaiza & Jingo, 2015, Villegas, 2015, Duque, Cervera, & Rodriguez, 2006), de acuerdo a los resultados arrojados en esta encuesta se puede evidenciar

que tanto hombres y mujeres indicaron saber manejar las situaciones de estrés dentro del ámbito laboral, lo cual es favorable para los diferentes sistemas que desarrolla el ser humano.

Sin embargo, se considera importante que se diseñen sistemas dentro de las instituciones públicas, privadas y mixtas para poder controlar y prevenir situaciones de estrés en los colaboradores.

De igual manera, en relación a profesiones el 37,5% de profesionales en enfermería manifestaron tener un adecuado control de estrés. Así, también hubieron otras profesiones como Bomberos, Tecnólogo en Informática, Doctores que fueron tomados en la muestra, (Chandra, 2013, Torres, 2015, Calderon, 2015).

Por lo tanto se puede inferir, que los profesionales están preparados, con experiencia para dar atención dirigida, empatía y buena actitud a sus pacientes y a sus familiares, saben manejar de manera controlada y con eficiencia el estrés que se pueda generar en las diferentes situaciones que se les presenta en su día a día.

Es relevante tomar en consideración que, “las opiniones vertidas por parte de los usuarios hacia el personal de enfermería, son consideradas buenas en cuanto a la calidad atención, capacidad, destrezas y habilidades del profesional” (Chicaiza & Jingo, 2015, pág. 10).

De esta manera se evidencia que sin importar el género o la profesión todos están expuestos al estrés laboral; las empresas deben implementar mecanismos o procesos como las pausas activas o tiempos cortos de relajación durante la jornada laboral que ayuden al trabajador a no caer en estrés y por ende dar un servicio de calidad.

Así también los estudios revelan que el 45% de las personas encuestadas tienen un nivel de cargo profesionales, lo que respalda el compromiso competitivo al otorgar atención de eficacia y manejar con autocontrol las diferentes situaciones que se les presenten y que puedan generar cierto grado de estrés al tener contacto con sus pacientes, usuarios, etc.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El interés de realizar este trabajo, es conocer si hay efectos del estrés laboral en la calidad de atención en las personas que brindan cualquier servicio. Por medio de esta revisión teórica se puede concluir que la relación entre estas variables es significativa y positiva.

En los últimos años se han realizado investigaciones con mayor énfasis en estudio de los factores psicosociales que puedan afectar a

las personas y a las empresas, el estrés laboral es el principal riesgo psicosocial que encabeza la lista de enfermedades profesionales en la actualidad al que están expuestos los colaboradores durante su jornada laboral y este impacta directamente en la atención al cliente. Es por esto que las organizaciones están identificando como afectan y como mejorarlo. Con los ejercicios realizados mediante las investigaciones aplicadas ha sido un ímpetu para implementar oportunidades de perfeccionamiento en la calidad en la atención en el servicio.

El análisis de estas variables vinculadas tiene un alto valor organizacional y académico, puesto que, la relación de estas son de gran relevancia en las empresas de servicios, su fin es el de brindar una experiencia extraordinaria, al interactuar con los clientes se manifiesta la intención de dar un servicio que aportará para que su marca, nombre y estatus sean de alto valor para los usuarios y convertirse en la primera opción cuando se requiera del servicio que brindan.

La investigación es de aporte a las organizaciones y en especial para al área de Recursos Humanos, servirá para que futuras generaciones consideren el tema de gran relevancia considerando que el estrés laboral es el resultado de una causa psicosocial, identificar oportunidades de mejora como capacitar constantemente en la parte técnica de especialización, y también, desarrollar competencias organizaciones dirigidas a sus colaboradores como en: trabajo en equipo, manejo del trabajo bajo presión, auto control y servicio al cliente, ayudaran que sea integral la atención entregada a los clientes, esto será un plus y beneficiará a todos en general.

Además, aplicar descansos periódicos durante su jornada de trabajo aportará a oxigenar y recargar energías, retomar con mejor actitud y brindar un mejor servicio.

Como limitante se encontró que son escasas las investigaciones referentes al tema, las bases de datos que se encontraron requerían de alguna suscripción, la información indica que el estrés es considerado como una enfermedad y no como un condicionante subjetivo del ser humano.

Para finalizar, es necesario insistir que de la misma manera que otros trabajos de investigación han requerido revisiones teóricas, la presente investigación tiene límites como: la información recabada fue obtenida solo de Google Scholar, por esta razón, es importante realizar búsquedas en otras bases de datos que no fueron posible de ingresar por falta de suscripción y claves, como respaldo y apoyo a

futuros trabajos de investigación teórica es importante que este tema no solo se dirija a empresas de servicios, sino todas las organizaciones cualquiera que sea su naturaleza, existe una interrelación de servicios entre las áreas con sus clientes internos, desde el interior de cada empresa se debe de trabajar en fomentar el manejo de los grados de estrés para que los procesos fluyan con agilidad y de esta forma proyectarse de manera natural hacia los clientes internos, externos, proveedores, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Becerra B., Guerrero, T. (2012). *Representaciones sociales sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización Pública. Hacia la Promoción de la Salud*, 17(1), 118– 132.
- Calderon, M. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en la generación de Estrés Laboral en el contingente de Atención Pre Hospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.
- Chandra, M. (2013). *The effect of occupational stress and organizational commitment on diagnostic imaging radiographers in rendering quality service*. Souk Africa: Universidad.
- Chicaiza, M., & Jingo, M. (2015). *Factores estresantes que repercuten en la calidad de atención*. Otavalo: Universidad de Otavalo.
- Coronado, L. (2006). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los Servicios de Areas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*. Quito: Universidad.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. 1988: Editorial McGraw-Hill.
- Cuenca, R. (2002, diciembre). *Concepto de riesgos psicosociales. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas*, Madrid. España.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. En K. Denton, *Calidad en el servicio a los clientes* (pág. 197). Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

- Díaz, L., & Farro, L. (2016). *Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. Universidad Peruana Unión*, 69.
- Duque, E., Cervera, A., & Rodríguez, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto calidad percibida del servicio en internet. *Revista Innovar*, p 226.
- Encalada, A., Obando, R. y Uribe, A., (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. *Rev Per Obst Enf.*, 3(1), 50-57.
- Gadotti, S., & França de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 175 - 186.
- García, A. M., Benavides, F. & Ruiz-Frutos, C. (2000). Salud Laboral. En F. G. Benavides, C. RuizFrutos, C. & A. M. García. *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (pp. 49-50). Barcelona: Masson.
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. *Universidad Psicológica*, 105 - 113.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Perú Med. Exp Salud Pública*. 29(2). 237-241.
- González- Trijueque, D., Giachero, S. y Delgado, S. (2012). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación Teórica y marco legal en Uruguay. Ciencias Psicológicas*, VI (1): 75 – 87
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Guerra, D., & Loyola, M. (2015). *Nivel de estrés del personal de salud que trabaja en servicio de centro quirúrgico y su relación en la calidad de atención del Hospital Regional "Hermilio Valdizán Medrano"- Huánuco, 2015. Universidad Nacional Emilio Valdizam*, 89.
- Gutiérrez, A. y Viloria J. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte. Barranquilla* 30 (1). v-vi.
- Gutiérrez Nava, A. (2004). La Calidad en el servicio. *Rev Enferm IMMS*, pp 1.
- Hernández Junco, V., Quintana, L., & Mederos, R. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, pp 1 - 8.
- Hernández, J. (2007). La calidad en el servicio para la satisfacción al cliente. *Revista Unisangil Empresarial*, 147.
- INSHT. (2001 a). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. España: Universidad de Navarra.
- Lazo, N., & Rubio, I. (2016). *Diagnóstico de las Condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional y su influencia en el desarrollo de Estrés en el Personal Administrativo de Servicios Generales de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador. Universidad de El Salvador*, 156.
- Lertora, J., & Bravo, G. (2017). El Servicio que nos merecemos. En J. Lertora, & G. Bravo, *El Servicio que nos merecemos* (pág. 159). Lima: Grupo Editorial Penguin Random House.
- Manas, A. (2006). La salud y las condiciones de trabajo. *Enfermería Integral*, 56.
- Marín Muñoz, A. M., & Usma Díaz, L. M. (2012). *EL ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA*. Medellín: Universidad CES.
- McEwen, B. (1999). Stress and hippocampal plasticity. *Annual Review of Neuroscience*, (22): 105-122.
- Merin, J., Cano, A., y Tobal M. (1995). *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. Universidad Complutense de Madrid*.1 (2), 113-130.
- Nuviala, A., & Casajus Mallén, J. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicinas y Ciencias de la Actividad física y del deporte*, 1-12.

- ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. (28 de ABRIL de 2016). *OFICINA REGIONAL PARA LAS AMERICAS*. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplac-e-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Andros Impresores.
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31.
- Quinchiguango Farinango, A. V. (2016). *El Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio que brindan los trabajadores de la Clínica de los Riñones Menydiaal Quito*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Quispe, Y. (2015). *Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2015*. Universidad Internacional de San Agustín, 116.
- Regina, A., Savi, T., & Pereira, J. (2011, Enero). Calidad percibida por los huéspedes después de una falla en el servicio: Un estudio sobre la reparación del servicio en el segmento de hospedaje. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(1), 110 - 126.
- Ruiz, A. V., Vasquez, R., & Diaz, A. (1995). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, 17-33.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 62, 109-138.
- Santó Font, M., Lacasa Diaz, C., Fraile Gallar, M., Martínez Cutilla, J., Lladó Domínguez, M., Roure Nuez, C., y otros. (1998). Programa de garantía de calidad en el servicio de farmacia del hospital de Barcelona. *Farm Hosp*, pp 241-248.
- Serrano Gómez, V. (2010). La evaluación de la calidad percibida del servicio. *Gestión deportiva, ocio activo y turismo*, 95 - 105.
- Silva, D., Gutierrez, A., Pando, M., & Tuesta. (2014). Relación entre factores psicosociales negativos y. *Salud Uninorte*, 52.
- Torres, E. (2015). FACTORES DE ESTRÉS HOSPITALARIO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE ANSIEDAD EN LOS PADRES DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN. Quito.
- Vera, J., & Trujillo, A. (2009, Julio). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27(38), 16 - 30.
- Vera, A. (2016). *ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO AL PREMATURO*. Trujillo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.
- Villegas, K. (2015). *Los efectos de la hidroterapia en relajación en el personal de servicio de la Hostería "El Prado" de la ciudad de Ibarra, que presentan estrés laboral, durante el periodo*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Zeithaml, V. (1981). *How consumer evaluation processes differ between goods and services*. New Jersey: Prentice Hall.