



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECCIÓN CALZADO DE UN CENTRO COMERCIAL-LIMA NORTE, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Sandy Josselyn Rojas Silva

Br. Jamie Jose Rojas Pedraza

Asesor:

Mg. Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Sandy Josselyn Rojas Silva y Jamie Jose Rojas Pedraza**, denominada:

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECCIÓN CALZADO DE UN CENTRO COMERCIAL-LIMA NORTE, 2017”

Giovanna Gissell Mendiola Castillo

ASESOR

William Moisés Cruzado Pérez

JURADO

PRESIDENTE

Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

JURADO

Carlos Eliseo Márquez Salas

JURADO

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios por permitirnos culminar esta etapa, así mismo a nuestras familias por el apoyo incondicional que siempre nos han brindado a lo largo de esta etapa profesional. Finalmente, a nuestros compañeros de estudio por la comprensión y la disposición ante cualquier duda.

AGRADECIMIENTO

Empezamos por agradecer a los colaboradores del centro comercial de Lima Norte, por la disposición que tuvieron al responder las preguntas que se le cuestionaron. Así mismo a nuestra institución por brindarnos el libre acceso a los archivos de información para el tema de investigación. Finalmente, a los profesores Marino García Arguedas, William Moisés Cruzado Pérez y Oscar Orlando Rodríguez Vargas por absolver dudas y disponer de su tiempo para aclararlos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	17
1.2. Formulación del Problema.....	21
1.3. Justificación.....	22
1.4. Limitaciones	23
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1. Objetivo General	23
1.5.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Bases Teóricas	31
2.2.1. Estrés laboral	31
2.2.1.1. Definición del estrés	31
2.2.1.2. Factores del estrés.....	32
2.2.1.3. Estresores.....	35
2.2.1.4. Principales causas del estrés profesional.....	37
2.2.1.5. Síndrome de Burnout (síndrome de estar quemado).....	38
2.2.1.6. Prevención del estrés laboral.....	40
2.2.1.7. Consecuencias del estrés	43
2.2.2. Calidad de servicio	46



2.2.2.1.	Definición calidad	46
2.2.2.2.	Definición de servicio.....	46
2.2.2.3.	Conceptualización calidad de servicio	54
2.2.2.4.	Beneficio de la calidad de servicio	56
2.2.2.5.	Importancia de la calidad se servicio.....	58
2.2.2.6.	SERVQUAL como herramienta de medición de la gestión de la calidad en el servicio.	60
2.3.	Marco Conceptual.....	67
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....		69
3.1.	Formulación de la hipótesis.....	69
3.2.	Operacionalización de variables	70
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS		72
4.1.	Tipo de diseño de investigación.	72
4.2.	Material de estudio.	73
4.2.1.	Población.....	73
4.2.2.	Muestra.....	73
4.2.3.	Unidad Muestral	73
4.2.4.	Unidad de Estudio.	74
4.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	74
4.3.1.	Para recolectar datos.....	74
4.3.2.	Para analizar información.....	75

CAPÍTULO 5. RESULTADOS	77
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN	95
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable estrés laboral.....	70
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	71
Tabla 3. Esquema ex post facto.....	72
Tabla 4. Análisis de confiabilidad de las variables.	76
Tabla 5. Distribución de frecuencias del estrés laboral.....	77
Tabla 6. Distribución de frecuencias del agotamiento emocional	78
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la despersonalización o cinismo	80
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la realización personal	81
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	83
Tabla 10. Distribución de frecuencias de las evidencias físicas	84
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la fiabilidad.....	86
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la interacción personal.....	87
Tabla 13. Distribución de frecuencias de las políticas	89
Tabla 14. Prueba de correlación entre estrés laboral y calidad de servicio	91
Tabla 15. Prueba de correlación entre agotamiento emocional y calidad de servicio	92
Tabla 16. Prueba de correlación entre despersonalización y calidad de servicio	93
Tabla 17. Prueba de correlación entre realización personal y calidad de servicio.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Diferencias entre bienes materiales y servicios	48
Gráfico 2. Clasificación de servicios según la Contabilidad Nacional.	50
Gráfico 3. Variables que intervienen en la prestación del servicio.	54
Gráfico 4. Modelo de Grönroos	55
Gráfico 5. Modelo de Parasuraman.....	56
Gráfico 6. Nivel del estrés laboral.....	77
Gráfico 7. Nivel del agotamiento emocional	79
Gráfico 8. Nivel de la despersonalización o cinismo	80
Gráfico 9. Nivel de realización personal	82
Gráfico 10. Nivel de calidad de servicio	83
Gráfico 11. Nivel de evidencia físicas	85
Gráfico 12. Nivel fiabilidad	86
Gráfico 13. Nivel de la interacción personal.....	88
Gráfico 14. Nivel de políticas	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia	110
Anexo B. Cuestionario de Burnout.....	111
Anexo C. Cuestionario de la calidad de servicio.....	112
Anexo D. Diagrama de árbol.....	113
Anexo E. Panel fotográfico.....	114

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte– 2017”, ha sido realizado con información obtenida de manera teórica-práctica, bibliográficas y de conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional.

El objetivo principal de la presente tesis es determinar de qué manera influye el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017. Para ello se ha analizado la influencia de las dimensiones del estrés laboral tales como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la variable calidad de servicio.

La investigación fue trabajada mediante el enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra de estudio fue de 65 colaboradores en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte-2017, de muestreo no probabilístico-intencional, se aplicó el Alfa de Cronbach en los instrumentos de estrés laboral y calidad de servicio, donde se obtuvo un valor que afirma que los instrumentos son confiables.

Finalmente se concluye según el coeficiente de correlación de Spearman, quien muestra la correlación del estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte-2017; un coeficiente de correlación de 0.642 la cual se determina dentro del rango de correlación positiva moderada.

Palabras claves: Estrés Laboral y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The research work entitled "Work stress and its influence on the quality of service in the footwear section of a shopping center in Lima North-2017", has been carried out with information obtained in a theoretical-practical, bibliographic and knowledge acquired during the years of professional training.

The main objective of this thesis is to explain how labor stress influences the quality of service in the footwear section of a shopping center in Lima North - 2017. For this purpose, the influence of the dimensions of work stress such as emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment with the variable quality of service.

The research was carried out using the quantitative, explanatory, non-experimental design and cross-sectional approach, the study sample was 65 collaborators in the footwear section of a shopping center in Lima North-2017, of non-probabilistic-intentional sampling, the Cronbach's Alpha was applied in the instruments of work stress and quality of service, where a value was obtained that affirms that the instruments are reliable.

Finally, it is concluded according to the Spearman correlation coefficient, which shows the correlation of work stress in the quality of service in the footwear section of a shopping center in Lima North-2017; a correlation coefficient of 0.642 which is determined within the range of moderate positive correlation.

Keywords: Work Stress and Quality of Service.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El concepto de estrés laboral es un tema investigado y analizado últimamente con mayor profundidad, dado el incremento de este en los colaboradores al interior de las organizaciones. Al mismo tiempo, ofrecer calidad de servicio en los últimos tiempos ha adquirido una mayor relevancia en la era de los negocios debido a que los clientes tienen expectativas mucho más altas del servicio que ofrecen las empresas. En tal sentido, las empresas, en aras de satisfacer al cliente, ofrecen un servicio de calidad por lo que termina generando mucho más estrés en el colaborador.

Así mismo, la calidad de servicio es utilizada por las empresas como un medio de diferenciación, aquello que les permitirá la fidelización absoluta de los clientes. Sin embargo, los propietarios de las MYPES en nuestro país no le brindan la importancia oportuna; originando que sólo observen cómo el mercado crece y asciende de manera importante a su alrededor.

Para algunas empresas la calidad de servicio no es considerado un motivo para poder invertir recursos, dado que no es un bien tangible. No obstante, si deciden invertir lo necesario, los clientes lo percibirán, comentarán y regresarán a consumir.

Las MYPES del centro comercial de Lima Norte están enfocadas en brindar un buen servicio con la finalidad de concluir ventas, ello hace que se requiera de exigencias físicas y mentales liberando un desorden emocional. Por tanto, los problemas relacionados con el estrés van incrementado debido al ritmo y presión de trabajo que están desarrollando en los últimos tiempos, aquellas que sugieren mayor recarga de tareas en horarios extendidos, cumpliendo más de 10 horas diarias de trabajo en una jornada de lunes a domingo.

De modo que, el presente trabajo de investigación busca identificar los signos o factores que producen el estrés en la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la sección calzado

de un centro comercial de Lima Norte , con el propósito de evidenciar que el estrés excede de una palabra sencilla utilizada como queja ante algunas exigencias, sino por el contrario, busca reconocer las principales situaciones laborales causante del estrés, aquellos que en un futuro perjudican a la organización si no es reconocida como tal.

También se espera que el presente trabajo ayude a desplegar estrategias reales para su gestión, manteniendo y desarrollando un servicio de calidad para el cliente externo; logrando convertirse en una labor principal para la organización y para el colaborador.

Por lo expuesto, la investigación desarrolló 6 capítulos que se estructuraron de la siguiente manera:

Capítulo I: En el presente capítulo se describieron las características de la empresa, detallando la situación actual en la que se encuentra el grupo de colaboradores elegidos como objeto de estudio. Así mismo se expusieron las razones por las cuales se realizó el estudio, explicando por qué es conveniente y que beneficios se lograría con el conocimiento adquirido sobre el estrés laboral y la calidad de servicio. Finalmente se evidenciaron las posibles limitaciones que se encuentren en el desarrollo del trabajo.

Capítulo II: En el presente capítulo se profundizaron conceptos mediante teorías y estudios de autores importantes tales como Chiavenato y Werther & Davis, las cuales permitieron abordar el tema de investigación con las diferentes concepciones.

De igual importancia, La Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo demostraron a través de estudios la presencia del estrés en las organizaciones. Igualmente, autores como Scott y Griffin & Moorhead que expusieron los elementos y la importancia de la calidad de servicio.

Finalmente se realizaron búsquedas exploratorias en fuentes tales como Redalyc o repositorios de universidades privadas y estatales para demostrar que es un problema existente en la actualidad.

Capítulo III: En el presente capítulo se indicó lo que se busca probar y definir, determinado explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Por lo que, la hipótesis buscó afirmar que el estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte. Así mismo se determinaron las definiciones conceptuales haciendo la elección de un autor principal para el soporte teórico, permitiendo definir las dimensiones e indicadores.

Capítulo IV: En el presente capítulo se definió el diseño de la investigación, para ello, se realizó la revisión teórica de autores metodológicos tales como Carrasco, Hernández, Fernández y Baptista.

Dado que, el presente trabajo se desarrolló como no experimental, es decir se analizó y estudió los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia (Carrasco,2007). Trasversal, por qué se recolectó información necesaria en una sola oportunidad y un momento determinado. Y ex post facto pues la investigación fue explicativa y dicho tipo describen las relaciones de causa efecto entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista,2016).

Así mismo, se estableció el material de estudio, técnicas, procedimientos e instrumentos. Por lo que, se aplicó una encuesta a los colaboradores con un a escala Likert del 1 al 5. Para el procesamiento de datos se utilizó un programa estadístico denominado SPSS la cual permitió desarrollar un análisis de los datos recopilados.

Capítulo V: En el presente capítulo se analizaron resultados obtenidos de los cuestionarios, permitiendo exponer la situación actual del estrés y la calidad de servicio en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte a través de valores porcentuales.

Capítulo VI: En el presente capítulo se realizaron comparaciones acerca de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación frente a los resultados obtenidos de los antecedente nacionales e internacionales que se mencionaron en el capítulo 2; las mismas que investigaron las variables de estudio (estrés laboral y calidad de servicio).

Finalmente, se definieron conclusiones y recomendaciones a partir del análisis de los resultados, determinando los factores influyentes del estrés laboral y la calidad de servicio. Seguidamente, se precisaron las referencias bibliográficas y algunos anexos las cuales incluyeron la matriz de consistencia, Test de Burnout, cuestionario de la calidad de servicio, diagrama de árbol y fotos; los que conllevaron a determinar y evidenciar las variables.

1.1. Realidad Problemática

La Organización Mundial de la Salud (2001), citado en Soriano, Guillén y Carbonell (2012) afirma que al menos un 25% de la población sufrirá algún tipo de trastorno de salud mental en algún momento de su vida, por consecuencia será la segunda enfermedad e incapacidad que afecte al mundo en el año 2020.

Diversos estudios afirman que la globalización y los avances tecnológicos han revolucionado el mundo laboral desarrollando nuevos modelos de trabajo, permitiendo un desarrollo económico favorable en diferentes países. Sin embargo, el peligro que suponen los procesos de competitividad global genera sobrecarga de tareas en los colaboradores. La sobrecarga de tareas conlleva a problemas de salud físicas y psicológicas, que afectan directamente el desenvolvimiento de los colaboradores en sus puestos de trabajo (Organización Mundial de la Salud, 2004; Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por ende, el estrés es catalogado como una epidemia global que se genera a través de las competencias constantes a consecuencia de un mercado más exigente (Werther & Davis, 2008).

El término estrés “suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia” (Chiavenato, 2015, p. 378).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) señala que los países europeos con índices de estrés laboral son: Alemania con 28%, Bélgica con 23%, Dinamarca con 22%, España con 19%, Gran Bretaña con 20%, Holanda con 16%, Italia con 26%, Noruega con 31%, Rusia con 24%, Suecia con 31% y Suiza con 68%. Otro dato

importante que se señala es que, en América Latina; Argentina es uno de los países que presentan cuadros de estrés laboral elevado.

Según La Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (2014), citado por El Instituto de Análisis y Comunicación (2015) determinaron a través de una encuesta realizada a 2,200 personas en 19 regiones del país, que 6 de cada 10 personas manifiestan que su vida fue estresante; donde las mujeres reportaron mayores niveles de estrés con un 63% y los hombres con un 52% respectivamente. Otros resultados del mismo estudio determinaron que las principales fuentes de estrés se generan por dificultades económicas con un 64%, problemas de salud con un 35%, responsabilidades en el centro de trabajo, hogar o estudio con un 33%, inestabilidad laboral con un 31%, problemas familiares y de pareja con un 17% y finalmente problemas familiares con los padres con un 14%.

El Congreso de la República del Perú afirma en la Ley N°. 30222, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en el DS 010-2014 TR la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, las cuales el empleador debe prever a fin de que sus exposiciones no generen daños en la salud de sus colaboradores (El Peruano,2014).

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente, presentándose en diferentes naturalezas y complejos, dado que no solo se sujeta a variables del entorno laboral, sino que también intervienen las variables personales del trabajador tales como las actitudes, la motivación, las capacidades, los recursos personales y profesionales; las cuales influyen en la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores del área de calzado del centro comercial.

Otros estudios demostraron que la población de Lima Metropolitana presenta un 15.2% de estrés laboral moderado (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2016).

Scott (2008) refiere que la calidad del servicio depende de la capacidad de respuesta de las organizaciones para satisfacer las demandas del mercado; de la actitud personal, favorable o desfavorable de sus colaboradores respecto a la atención del cliente y de la capacidad profesional de sus colaboradores, en términos de un desenvolvimiento solvente que produzca un efecto favorable en el cliente.

Como consecuencia a todo lo expuesto anteriormente, el centro comercial de Lima Norte está conformado por MYPES dedicados a la comercialización de productos. Las distribuciones de las MYPES están organizadas por secciones, por lo que se realizó el enfoque a la sección calzado donde se encontraron diversas disyuntivas las cuales se mencionan a continuación:

Muchos de los dueños y propietarios de la MYPES en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte trabajan de manera empírica, lo que ocasiona que muchas de las decisiones o reglas se establezcan en base a la demanda, ello se ve reflejado en las largas horas de jornadas repetitivas que deben realizar los colaboradores a su cargo, originando una jornada habitual de lunes a domingo en un horario de 9:00 am a 10:00 pm o una jornada denominada “Horario Campaña” cumpliendo un horario de 9:00 am a 11:30 pm. Así mismo, es importante mencionar que no existen jornadas de descanso como la ley lo indica, dado que los colaboradores sólo pueden elegir un día de la semana para poder descansar, entre los días lunes y jueves, por lo que, los fines de semana existe mayor flujo de clientes en las empresas.

Se evidencia entonces, que los colaboradores deben cumplir con más de 10 horas de trabajo al día con la finalidad de atender la mayor cantidad de clientes para poder cumplir el objetivo de venta mensual; desencadenando agotamiento físico en los colaboradores, la cual se refleja en el ausentismo constante que presentan los colaboradores por las dolencias musculares y dolores de cabeza.

Por otro lado, los colaboradores no cuentan con contrato de trabajo y ningún otro beneficio laboral. Sumando a ello, la remuneración que percibe el colaborador está basada en el cumplimiento del objetivo de ventas mensual generando tensión y ansiedad al cumplir su rol.

Así mismo, la inestabilidad laboral, la falta de estímulo hace que los colaboradores se sientan desmotivados, frustrados generando un agotamiento emocional en cada uno de ellos.

También se observó que la larga jornada de trabajo implica interactuar constantemente con el cliente, desencadenando actitudes negativas en el colaborador al transcurrir el tiempo interactuando con ellos; mostrando una comunicación no efectiva y no empática, culminado la atención con respuestas poco coherentes con la finalidad que el cliente no pregunte más por el calzado interesado.

La jornada de trabajo implica interactuar constantemente con los clientes, por lo que al transcurrir las horas el colaborador muestra antipatía, aburrimiento, comunicación no efectiva generando respuestas poco coherentes al cliente.

Finalmente se observó que los stands donde los colaboradores en la sección calzado ofrecen el servicio no son visualmente atractivos, ya que por lo general los propietarios exigen que el puesto esté repleto de diferentes modelos, reduciendo espacio y

generando una visión menos atractiva para los clientes. Así mismo, los almacenes no se encuentran adecuadamente distribuidos, por lo que, se genera mayor tiempo de espera en el servicio brindado.

Por lo expuesto anteriormente, el presente trabajo de investigación determinará la influencia que tiene el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

1.2. Formulación del Problema

Problema General

¿De qué manera influye el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte– 2017?

Problemas Específicos

¿De qué manera influye el agotamiento emocional en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?

¿De qué manera influye la despersonalización en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?

¿De qué manera influye la realización personal en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?

1.3. Justificación

Según Hernández et al (2016) afirma que es preciso justificar el estudio por medio de la exposición de sus razones, respondiendo el para qué del estudio o por qué se debe realizar, recayendo en algunos criterios tales como la justificación teórica, práctica, metodológica, social y por conveniencia.

Justificación Teórica

La investigación se justifica ya que se profundizan los conocimientos teóricos existentes sobre las variables de estrés laboral y calidad de servicio en MYPES, así como la influencia que existe entre ambas variables a través de los resultados encontrados.

Justificación Práctica

La presente investigación busca evidenciar la existencia del estrés laboral en la sección calzado con la finalidad de contrarrestar los altos niveles de estrés para mejorar la calidad del servicio.

Justificación Metodológica

La modificación y aplicación de los instrumentos de medición tales como, el inventario de Burnout de Maslach y el SERVQUAL enfoca a empresas detallistas. Por lo que se podrá demostrar su validez y su posterior aplicación para futuras investigaciones.

Justificación Social:

La presente investigación beneficia a los colaboradores, dado que, se busca disminuir el nivel del estrés en ellos, mejorando su calidad de vida. Permitiendo la mejora sus habilidades para desarrollar de la mejor manera el rol que desempeña dentro de la organización asegurando un servicio de calidad.

Justificación por Conveniencia:

El presente trabajo servirá para que las MYPES, consideren el riesgo de tener colaboradores estresados, así como, la consecuencia futura que recaerá en cada una de sus empresas al realizar un servicio que no calce las expectativas del cliente final.

1.4. Limitaciones

En la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Tiempo limitado para la aplicación del instrumento.
- La subjetividad de las respuestas por temor a ser cuestionado por los representantes legales de las MYPES.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera influye el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera influye el agotamiento emocional en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

Determinar de qué manera influye la despersonalización en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

Determinar de qué manera influye la realización personal en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

La tesis titulada “*Diagnóstico del Síndrome de Burnout y sus consecuencias en la Calidad del Servicio que brindan los funcionarios del Balcón de Servicios Ciudadanos*”, de Méndez (2015), publicada por la Universidad Central del Ecuador, en Quito, el autor demostró que los factores del Síndrome de Quemarse por el Trabajo influyó de manera directa en la calidad del servicio que brindan los funcionarios pues presentaron cuadros de estrés debido a largas jornadas laborales, poca comunicación, fallos en los procesos de atención y el desempeño en el trabajo.

El antecedente contribuyó a la investigación a mostrar la importancia del bienestar y desarrollo del talento humano para potenciar la calidad de servicio en las organizaciones.

La tesis titulada “*La influencia del clima laboral sobre la calidad del servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén*”, de Calahorrano (2014), publicada por la Universidad Central del Ecuador, en Quito, el autor demostró que el clima laboral se ve reflejado directamente en la calidad de servicio que brindan los colaboradores al cliente. El autor concluyó que el adecuado ambiente físico, las actividades de integración, la justa retribución y desarrollo profesional influyen en la salud laboral de los colaboradores.

El antecedente afirma que mantener un ambiente o espacio laboral óptimo minimiza enfermedades ocupacionales y muestra mejoras en la calidad de servicio de los colaboradores hacia los clientes.

La tesis titulada “*Propuesta estratégica de comunicación para mejorar la calidad del servicio al cliente externo en la compañía South American Watch*”, de Nariño (2013), publicada por la Pontificia Universidad Javeriana ,en Bogotá, Colombia ,el autor demostró que para buscar un crecimiento en la compañía es necesario una mejora en el servicio al cliente y se debe tener claro que el público interno es factor fundamental, pues está en contacto directo con los clientes, por ello ,se debe afianzar vínculos mediante la comunicación organizacional y buscar que los trabajadores se sientan más satisfechos trabajando en la organización, logrando así, maximizar el desempeño de estos.

El antecedente contribuye a evaluar la importancia de la satisfacción del cliente interno en su ámbito laboral, con el fin de lograr mejores resultados en sus labores.

La tesis titulada “*El Estrés laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT matriz Guayaquil*”, de Moreira (2015), publicado por la Universidad de Guayaquil, Ecuador, el autor demostró que las horas diarias que permanece el colaborador interactuando con clientes provoca que los colaboradores se contagien de los cambios de humor repentinos, tales como el enojo, mal humor, gritos, ira e incluso peleas; generando un desequilibrio entre la atención esperada y la capacidad para ejecutar sus actividades.

El antecedente contribuye a considerar las diversas situaciones que experimenta el colaborador en su centro de trabajo, las cuales pueden alterar sus capacidades individuales en el desarrollo de un servicio óptimo.

La tesis titulada “*El estrés laboral del personal de sala de operaciones del hospital nacional general Dr. Jorge Arturo Mena*”, de Pineda & Velázquez (2015), publicado por la Universidad de El Salvador, en San Miguel, el autor demostró que los niveles de estrés en los colaboradores son altos debido a la cantidad de años que permanecen en la organización. Además, se logró identificar que el personal que cuenta con menos años de labor obtiene un nivel de estrés alto. Los que permanecen mayor tiempo se encuentran con estrés bajo o medio. Finalmente, el autor concluyó que el nivel de estrés entre hombres y mujeres es indistinto.

El antecedente contribuye así a considerar el tiempo o la cantidad de horas como un elemento que activa el estrés y por consecuencia deberá ser un factor que deberemos considerar para evitar colaboradores estresados.

Antecedentes nacionales

La tesis titulada “*Análisis de la influencia del trabajo nocturno en el estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real*”, de Soto & Pérez (2012), publicado por la Universidad Católica de Santa María, en Arequipa, Perú, el autor demostró que las largas jornadas laborales que superan las 40 horas semanales, el tipo que contrato poco favorable y la antigüedad que tienen los colaboradores en la empresa influyen de manera negativa en las actividades laborales. Finalmente, la



falta de calidad del sueño, fatiga y ansiedad son algunos de los síntomas previos para generar estrés laboral en el colaborador.

El antecedente contribuye a considerar la importancia de ofrecer seguridad y salud en el trabajo ayuda a prevenir cuadros de estrés laboral en el colaborador.

La tesis titulada “*El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A.*”, de Chávez (2016), publicado por la Universidad Privada de Tacna, Perú, el autor demostró que la sobre carga laboral en los colaboradores del área comercial es un desencadenante del estrés, afectando de manera directa la calidad de servicio de cada uno de ellos dentro de la organización.

El antecedente contribuye a evaluar la importancia de la carga laboral, así mismo, analizar la distribución balanceada y correcta de las tareas con el fin de evitar que los colaboradores se sientan estresados.

La tesis titulada “*Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo*”, de Vela & Zavaleta (2014), publicado por la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, el autor demostró que la calidad de servicio afecta directamente el nivel de ventas. Así mismo los elementos claves como la oferta, la amabilidad y la comunicación eficiente permiten al colaborador cerrar con éxito las ventas, generando beneficios reales para la organización. Finalmente, las dimensiones de calidad de servicio tales como la empatía, confiabilidad, infraestructura y respuesta generan una marca significativa en los clientes, ello a causa de la confianza en los productos propuestos

y la predisposición de ser escuchados antes cualquier interrogante que los clientes puedan tener acerca de los productos.

La tesis titulada “*La gestión de calidad con el uso del visual merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017*”, de Rashta (2018), publicada por la Universidad Católica Los Ángeles , en Chimbote , Perú, el autor concluyó que los avisos informativos claros y visibles , la distribución de los estantes , la combinación estética de los colores , la música acorde al público , en su ejecución se cumplen solo algunas ocasiones en el rubro investigado siendo estas deficientes e inadecuadas por lo que no se logran satisfacer las expectativas de los clientes. El antecedente contribuye en la presente investigación, la importancia del aspecto físico de los stands de venta de calzado en la calidad de servicio para conseguir ser atractivos para los clientes.

El antecedente contribuye a considerar las dimensiones de calidad de servicio debido a que está sujeta directamente a los elementos que el cliente o comprador experimentar al realizar un acto de compra. Debemos considerar que los elementos tangibles como la infraestructura o espacios y también los elementos intangibles tales como la empatía deberán ir de la mano con el fin de lograr un cliente totalmente satisfecho con el servicio brindado.

La tesis titulada “*La calidad del servicio en la fidelización de los clientes de la financiera confianza en la agencia El Tambo de la ciudad de Huancayo – año 2013*”, de Mendivel & Mendivel (2015), publicada por la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú, el autor demostró que la calidad de servicio guarda relación



positiva con la fidelización de los clientes. Dado que estos últimos valoran la manera del trato preferencial, la comunicación efectiva y la actitud que muestran los empleados al realizar un servicio.

El antecedente contribuye a considerar que la fidelización de los clientes está sujeta al grado de satisfacción brindado por las empresas y que estos últimos deben esforzarse en mejorar la calidad de servicio para poder competir y mantenerse en el mercado.

La tesis titulada “*Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes – sucursal Chiclayo*”, de Peña (2015), publicado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo, Perú, el autor demostró que la percepción de los clientes es regular, ya que tiene un bajo nivel de calidad según el esquema de rangos SERVQUAL, como consecuencia de ello los encuestados muestran desagrado en algunos de los servicios que reciben. Así mismo, los clientes observaron que el personal de la empresa no se encontraba correctamente uniformado, lo cual impactó como algo subjetivo para la identificación de la marca en otros escenarios. Finalmente, se determinó que los elementos denominados tangibilidad y fiabilidad son las dimensiones menos satisfechas, pero que sin embargo los clientes obtienen grandes expectativas sobre ello.

El antecedente contribuye a considerar el método SERVQUAL como una herramienta de medición de la calidad de servicio en las empresas; teniendo como finalidad, identificar la dimensión o elemento que está generando problemas en la percepción de un servicio de calidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición del estrés

Existen diferentes definiciones sobre el estrés laboral, muchas de ellas residen en los siguientes aspectos: El “*estrés es la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que coloca demandas excesivas psicológicas o físicas en ella*” (Griffin & Moorhead, 2010, pág. 167). Es adaptativa debido a los cambios que las organizaciones están sujetas a sufrir en la actualidad, con el fin de ser más competitivos en el mercado los colaboradores deben regirse bajo estos lineamientos. El estímulo será considerado como un factor estresador, ya que será aquel que se desencadena por cualquier circunstancia, la cual, traerá como consecuencia agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal en el trabajo.

En la actualidad el estrés es un estado natural en el mundo laboral, las altas exigencias, los atrasos, los requerimientos, el no cumplimiento de las metas y objetivos son las limitantes que liberan el estrés (Chiavenato, 2015).

Shuler, 1980 (citado en Robbins & Judge, 2013) definieron que el estrés es un estado dinámico donde el individuo afronta una situación de oportunidad o demanda; reflejando una situación ambigua pero importante para él.

Quiere decir entonces, que el estrés no solo es descrito como algo negativo, sino también será considerado como valor positivo dependiendo el ambiente en que se desarrolle. Por ejemplo, en un contexto insistente donde una atleta busca ganar la carrera para obtener el primer lugar en la competencia; utilizará el estrés como factor para rendir al máximo y lograr su objetivo. De la misma manera se desarrollará en el ámbito profesional al brindarles grandes cargas laborales en un plazo determinado; exigiendo al colaborador su máxima capacidad, logrando formar un individuo eficiente en el puesto de trabajo que desarrolle (Robbins & Judge, 2013).

2.2.1.2. Factores del estrés

Diversos estudios (Chiavenato, 2009; Daft & Marcic, 2010; Griffin & Moorhead, 2010; Mondy, 2010; Robbins & Judge, 2013) afirman que existe tres tipos de factores generadores del estrés, tales como, los factores laborales, familiares y personales las cuales se explican a continuación:

2.2.1.2.1 Factores laborales

Factores físicos.

Se hace referencia al aspecto físico donde el colaborador desarrolla sus actividades, considerando además herramientas, maquinarias, equipos y elementos ambientales.

Al contar de manera precaria con estos elementos, como por ejemplo la iluminación inestable, ruido descomunal, ambiente

con temperaturas extremas y no contar con calefacción o aire acondicionado repercutirá en la moral de los colaboradores por consecuencia recaerá o aumentará el estrés en cada uno de ellos.

Factores dependientes del trabajo.

Demanda de roles

Está relacionado directamente con las conductas del individuo en su puesto de trabajo. Dentro de ellas encontraremos incitantes del estrés, en primer lugar, la ambigüedad de roles que surge cuando el individuo no tiene claro el rol que debe desempeñar en su cargo. El segundo es el conflicto de roles donde se tiene un conocimiento claro del rol, sin embargo, se contradicen mutuamente. Por ejemplo, si la administradora determina que su asistente administrativo labore horas extras durante 3 semanas para lograr culminar el informe financiero anual. De modo que la esposa del asistente administrativo le dice que necesita que él esté más tiempo en casa para que pase momentos con la familia; es entonces donde puede surgir un conflicto.

Finalmente, la sobrecarga de roles se genera cuando el individuo sobrepasa la cantidad de tareas y responsabilidades que normalmente realizaría en su puesto de trabajo.

Demandas de tareas

Se relacionan directamente con las actividades o roles que realiza el empleador dentro de su puesto de trabajo; obteniendo un grado de responsabilidad por la exigencia del cumplimiento de su rol por la que se considerará finalmente un generador de estrés.

El grado de estrés que se genere en cada uno de los individuos dependerá del puesto o cargo que desempeñe dentro de la organización.

Factores dependientes de la organización del trabajo.

La cultura corporativa de las empresas se rige bajo normas y políticas organizacionales, muchas de ellas se muestran rígidas ante los ojos del empleador. Las exigencias, la aplicación de nuevas tecnologías, remuneraciones basadas en el cumplimiento de los objetivos, todo este ambiente desenvuelto con el fin de lograr organizaciones más competitivas en el mercado; generan líderes cada vez más demandantes, sin embargo, es posible que éstas acciones causen el estrés en los empleados.

2.2.1.2.2 Factores familiares

El factor familiar es un ambiente donde se encuentra seguridad y tranquilidad, aun así, es considerado como un desencadenante del estrés. En pleno siglo XXI, ambos géneros están involucrados en el mundo laboral, por ello, la carga familiar puede traer

dificultades en las responsabilidades de un colaborador dentro de la organización.

2.2.1.2.3 Factores personales

Es un factor inmanejable dentro de la organización, sin embargo, es uno de los que más aqueja diariamente a los colaboradores. La globalización y la tecnología traen consigo nuevos procesos, con ello, nuevas reestructuraciones dentro de las organizaciones, por consecuencia, el colaborador se siente atrapado en esta época de cambio la cual genera un grado de temor y desconfianza, activando de manera automática el estrés.

Debemos considerar que existen tres categorías importantes que influyen en este factor: la familia, la economía y la personalidad.

2.2.1.3. Estresores

Fernández (2003), citado por Marín (2015) sostiene que el estrés es causado por estresores, el cual crea un estímulo generando estrés en el profesional. En ella encontraremos dos tipos de estresores psicosociales y biogénico.

2.2.1.3.1 Estresores psicosociales

Son todas aquellas situaciones personales o sucesos cotidianos del individuo, por tanto, causa estrés en el profesional. Debemos considerar que se puede desencadenar condiciones biológicas en el organismo por el consumo de drogas. Ejemplos cotidianos

donde se desarrollan este tipo de estresores son el trabajo, la economía y la responsabilidad doméstica o familiar (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

2.2.1.3.2 Estresores biogénicos

Son propias de la biología del individuo cuando por efecto de propiedades bioquímicas se generan alteraciones en el cuerpo humano que desencadenan una respuesta de estrés. Por ejemplo, cambios hormonales en el organismo donde se desencadenaría un desequilibrio hormonal provocando un sobre - estrés. Igualmente, el consumo de sustancias químicas como la anfetamina, la cafeína o la nicotina. Finalmente, los factores físicos, aquellos que provocan calor, dolor o frío extremo (Marín Laredo, 2015).

La inadecuada organización en los puestos de trabajo, la desbalanceada delegación de tareas, las exigencias y presiones de los altos mandos con exigencias de trabajo con calidad; es en este ambiente donde el trabajador puede no sentir apoyo, de tal forma, que no pueda tener control sobre su actividad y, como consecuencia, desencadene presión, en otras palabras, estrés.

Entonces el estrés laboral radicará en cuan relacionado o definido esté el puesto de trabajo y sobre todo de qué manera ésta será gestionada (Organización Mundial de la Salud, 2004).

2.2.1.4. Principales causas del estrés profesional.

2.2.1.4.1 Causas del estrés según tipo de trabajo

Para los investigadores Comin, De la fuente y Gracia (s.f) las causas del estrés según el tipo de trabajo se dividen en:

Estrés por excesiva tensión física o psíquica.

Esta causa de estrés se presenta en cualquier tipo de trabajo en donde el colaborador puede tener una gran carga física y mental para ejercer su labor.

Estrés por mayor delegación de responsabilidades.

Es propio de los colaboradores con mayor nivel profesional, sean sujetos a mayores responsabilidades laborales pero que sin embargo no cuentan con la capacidad para afrontarlos.

Estrés por trabajo repetitivo.

El colaborador puede padecer estrés debido a tareas que se repiten de forma automatizada en su jornada laboral.

Estrés por inestabilidad laboral.

Debido al avance tecnológico, las empresas se han transformado, utilizando a favor la tecnología en sus procesos y reduciendo la mano de obra. Debido a ello, los colaboradores deben mejorar su formación profesional para mantener o conseguir un puesto de trabajo.

Estrés por aumento de carga mental.

Con la mejora en tecnología, los colaboradores pueden presentar cierta tensión al recibir gran cantidad de información para procesar en sus actividades laborales.

Estrés por desmotivación.

Suele ser provocado por la falta de estímulos que motiven a la promoción personal dentro del ámbito laboral.

2.2.1.4.2 Causas según características de la empresa

La distancia que hay entre la vivienda del colaborador y la empresa donde trabaja puede producir alteraciones psicofísicas, pues demanda que despierte más temprano y reduzca las horas de sueño.

2.2.1.5. Síndrome de Burnout (síndrome de estar quemado)

2.2.1.5.1 Definición

El Síndrome de burnout es calificado en la actualidad como uno de los daños laborales de forma psicosocial más significativos. Por consiguiente “El burnout es un sentimiento general de extenuación que se desarrolla cuando un individuo de forma simultánea experimenta demasiada presión y tiene muy pocas fuentes de satisfacción” (Griffin & Moorhead, 2010, p. 179).

Este síndrome se desarrolla de la siguiente manera: En primera instancia, los individuos con aspiración altas, con una intensa

motivación para desarrollar las cosas, son los principales candidatos para el burnout, regido bajo algunas condiciones. Son especialmente vulnerables cuando la empresa anula su iniciativa, considerando que esta acción es beneficiosa para la misma organización.

Diversos estudios (Griffin & Moorhead, 2010; Arnol & Randall, 2012; Martínez, 2010; Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT, 2007) indican que el síndrome de Burnout se desarrolla mediante un proceso constante, quiere decir, que éste no se desarrolla de forma repentina, el colaborador va percibiendo de forma gradual, siendo éste un síndrome engañoso. Así mismo, dentro de ellos se consideran los siguientes criterios:

Agotamiento emocional.

Este criterio hace referencia al aburrimiento y el exhausto que presente un individuo dentro de la organización.

Despersonalización o cinismo.

Hace referencia al desarrollo de actitudes negativas de la persona. Mostrando insensibilidad, cinismo, falta de empatía y el no compromiso laboral en la organización.

Falta de realización personal.

El criterio radica cuando el colaborador muestra insuficiencia de vivencias profesionales, autoestima baja, apreciación laboral negativa.

2.2.1.5.2 Estructura de medición

Según Martínez (2010), para el desarrollo de la medición los temas establecidos en el presente cuestionario, se considera el MBI (MBI-Human Services Survey) en su versión española, donde dicho cuestionario está dirigido a cualquier tipo de trabajo.

Dicho cuestionario, fue traducido por Nicolás Seisedos Cubero, siendo validada por Gil Monte en año 2002 la cual establecen los siguientes criterios:

- (A) agotamiento emocional.
- (D) despersonalización o cinismo.
- (R) realización personal en el trabajo.

2.2.1.6. Prevención del estrés laboral

Según Comin, De la Fuente y Gracia (s.f) determinan que la prevención se ejecuta en 2 contextos, el primero se desarrolla en base a la prevención del estrés en el trabajador y el segundo a nivel de empresa; las cuales se explicarán a continuación.

2.2.1.6.1 Prevención del estrés en el trabajador

Se diagnosticaron que existe una serie de condicionantes que afectan al colaborador:

Horarios

Se debe acondicionar horarios con la intención de no alterar en lo más mínimo posible las labores que desarrolla el colaborador fuera de la empresa. También se deben establecer

horarios estables y, de ser el caso, rotativos informando los cambios con tiempo anticipado.

Participación

En las organizaciones es conveniente mantener una buena comunicación con los colaboradores puesto que pueden mencionar sus problemas dentro del trabajo y proponer posibles ideas de solución.

Carga de trabajo

El desarrollo del trabajo debe ser compatible con las capacidades del colaborador de modo que exista un equilibrio entre ambas partes. De tal manera, el colaborador tendrá una recuperación física y mental óptima después del trabajo.

Responsabilidades

En cualquier puesto de trabajo se deben conocer las responsabilidades, limitaciones, competencias que uno posee. La falta de conocimiento de estas puede traer como desenlace la falta de motivación, desorientación de roles y todo ello generar estrés.

Inestabilidad laboral

Conocer de manera clara la relación laboral que tiene el colaborador con la empresa (tipo de contrato, posibilidad de una renovación, ascenso, etc.).

Reposo

Se debe dormir las horas suficientes para tener un descanso adecuado, evitar dormir pocas horas o intentar compensar el sueño con siestas.

Técnicas de relajación

Ayudan a poder controlar las tensiones.

Prioridades

Debemos tener en claro cuál es el trabajo más importante para no arriesgarnos a realizar varios al mismo tiempo y generar trabajos que se desarrollen de forma errónea.

Dieta

Mantener una alimentación equilibrada, ello dependerá del tipo de trabajo que desarrolle el colaborador. Sin embargo, se recomienda alimentos como azúcares, legumbres, verduras y frutas.

Ejercicio físico

Realizar deportes según la edad y estado de salud del colaborador prevé el estrés pues ayuda a mejorar el sueño, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico y mental.

2.2.1.6.2 Prevención a nivel de empresa

La lógica para manipular este elemento dentro de las empresas radica en reducir de forma constante un ambiente de tensión. De esta manera evitaremos estropear las tareas que deben desarrollar

los colaboradores en sus puestos de trabajo. Sin embargo, lo más importante es identificar todas las causas del estrés y lograr que el colaborador las reconozca (Werther, Davis, y Guzmán, 2014).

Del mismo modo se puede aplicar técnicas para ayudar al individuo a manejar el estrés, dentro de ellas se considera el cuidado de la salud, por ende, se deberá incentivar una alimentación saludable a través programas nutricionales. Generar el hábito de realizar ejercicios antes de ingresar a sus puestos de trabajo; impulsar actividades recreativas con el fin de disminuir la vida sedentaria y por último recomendar que cumplan sus horas de sueño de forma oportuna (Daft y Marcic, 2010).

Finalmente se deben establecer programas de atención individual a los colaboradores en sus puestos de trabajo, propagando información sobre el estrés, sus causas y consecuencias de las mismas (Werther & Davis, 2008).

2.2.1.7. Consecuencias del estrés

2.2.1.7.1 Consecuencia del estrés laboral en el individuo

Diversos estudios (Chiavenato, 2009; Mondy, 2010; Robbins & Judge, 2013) determinaron que es común que en la actualidad todo el mundo viva con cierto grado de estrés, sin embargo las consecuencias pueden ser perjudiciales. Estas consecuencias recaen en dos contextos, la consecuencia individual y la consecuencia organizacional. Así mismos, dentro de ellas se

encontraron dos alteraciones la primera son físicas y la segunda psicológicas.

2.2.1.7.1.1 Alteraciones físicas

Los resultados del estrés perturban directamente el estado físico del individuo. A través de los años los especialistas de la medicina y salud lograron concluir que se crean cambios en el metabolismo tales como dolor de cabeza, alteración de la presión y frecuencia cardiaca elevada.

Como consecuencia, ello repercutirá directamente a los colaboradores generando ausentismos, renuncias, deficiencia de roles dentro de la compañía; formando obstáculos en el desarrollo de las actividades organizacionales.

2.2.1.7.1.2 Alteraciones psicológicas

Está relacionada directamente con la salud mental y se genera directamente cuando el individuo percibe excesivo estrés laboral. Un empleado psicológicamente inestable traerá consigo consecuencias negativas que perjudicarán a las organizaciones.

No obstante, el estrés se manifiesta también en estados psicológicos tales como indecisión, aburrimiento, tensión

y ansiedad (Illies, Dimotakis & DePater, 2010 citado en Robbins & Judge, 2013).

2.2.1.7.2 Consecuencias del estrés en la empresa

Según La Organización Mundial de la Salud (2004) al contar con una gran cantidad de empleados estresados puede traer consecuencias negativas a la empresa, convirtiéndolos en menos competitivos y productivos en el mercado, lo que genera mayores costos por individuo.

El efecto o consecuencias que arrastra consigo son:

- Incremento del Absentismo.
- Incremento de Rotación de Personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Incremento de quejas por los clientes.
- Deterioro de imagen institucional.
- Actividades laborales poco seguras, por consecuencia de mayores accidentes.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición calidad

Según Fontalvo y Vergara (2010) señalan que la calidad es el grupo de caracteres propios de un bien o servicio que cubren las necesidades y expectativas de los clientes.

Según Vértice (2008) conceptualizó a “*La calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresada o latentes de los clientes*” (p.1).

No obstante, diferentes autores conceptualizan el término calidad desde distintos enfoques, en este sentido, consideran la calidad como el acondicionamiento al uso. Además, lo determinan como las propiedades de un producto o servicio que le suministran la capacidad de satisfacer los requerimientos de los clientes (Juran, 1990, en Fontalvo y Vergara, 2010).

Según Equipo Vértice (2010) define calidad como el conjunto de características de un bien producido y un servicio que tienen una relación con respecto a la capacidad para lograr satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas expresadas o latentes de los clientes.

2.2.2.2. Definición de servicio

Fontalvo y Vergara (2010) citan la afirmación de Harrington y Harrington (1997) la cual definen los servicios como una contribución al confort hacia los individuos y mano de obra útil que nos brinda un bien

perceptible. Entonces, el servicio se puede definir como la creación de un bien intangible que concede bienestar a los clientes. Por otra parte, una organización de servicios se puede considerar como aquella que, dentro del efecto con la interacción de sus clientes, se enfoca en desarrollar intercambios en favor de estos, proporcionándoles conocimientos o información.

American Marketing Association (1960) citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007) considera que los servicios son “*las actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que proporcionan junto con los bienes*” (p.237).

La conceptualización en el año 1981 es modificada y se determina que los servicios son “*actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no se encuentra forzosamente ligadas a la venta de bienes*” (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.238).

Equipo Vértice (2010) refiere que el servicio “*es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo*” (p12).

2.2.2.2.1 Clasificación de los servicios

Sabolo, citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007) considera que los servicios se clasifican o se diferencian en dos, los servicios intermedios y los servicios finales.

Servicios Intermedios

Se determina servicios intermedios aquellos que están enfocados a otras organizaciones, donde el servicio prestado solo es un complemento a la producción, tales como transporte, servicios bancarios y comunicaciones.

Servicios Finales

Se determina servicios finales aquellos que están enfocados únicamente al consumidor final.

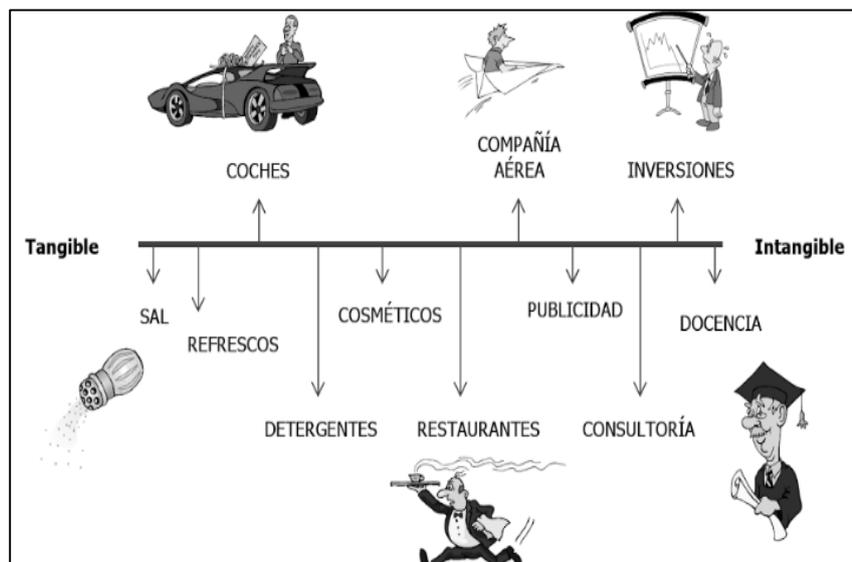


Gráfico 1. Diferencias entre bienes materiales y servicios. Miranda, Chamorro y Rubio (2007). Introducción a la gestión de la Calidad. Pg. 238.

Browning y Singelmann citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007) determinan los servicios de la siguiente manera:

Servicios de distribución

Es aquel servicio que busca entablar contacto entre el proveedor y el consumidor final.

Ejemplo: Servicios de transporte.

Servicios de producción

Es aquel servicio que provee a las compañías o a los consumidores.

Ejemplo: Servicios bancarios

Servicios sociales

Es aquel que se brinda a un grupo de personas.

Ejemplo: Atención médica.

Servicios personales

Es aquel servicio que se brinda a los consumidores finales de forma presencial.

Ejemplo: Restaurantes.

La Contabilidad Nacional, citado por Miranda, Chamorro y Rubio (2007) indica que los servicios pertenecen a dos categorías; los servicios a la venta comercializable y los servicios que no tienen utilización de comercialización.

<p>SERVICIOS DESTINADOS A LA VENTA</p> <ul style="list-style-type: none">• Comercio, recuperación y reparación• Restaurantes y alojamientos• Transportes y comunicaciones• Servicios financieros• Alquileres y servicios a empresas• Otros <p>SERVICIOS NO DESTINADOS A LA VENTA</p> <ul style="list-style-type: none">• Administraciones Públicas• Investigación y enseñanza• Sanidad• Otros

Gráfico 2. Clasificación de servicios según la Contabilidad Nacional. Miranda, Chamorro y Rubio (2007). Introducción a la gestión de la Calidad. Pg. 239.

Gosso (2008) demuestra que para mejorar la comprensión y ajustar la gestión a los diferentes tipos o clases de servicios, veamos algunos de las clasificaciones más relevantes que ha aportado la bibliografía sobre servicios. Se proponen cuatro categorías y servicios:

Bienes tangibles puros

Son aquellos productos que no obtienen ningún otro servicio.

Por ejemplo: Jabón o conservas.

Bienes tangibles con algún servicio adicional

Ellos hacen referencia a la entrega de un bien, acompañado de un servicio que no influye directamente la venta.

Por ejemplo: La venta de una computadora, donde se adiciona el servicio de instalación.

Servicios acompañados de algunos bienes tangibles

El servicio en este caso se transmite de forma intangible, ya que solo se ejecuta el servicio de traslado y no se genera la entrega de un bien tangible. Sin embargo, ello viene acompañado de otros elementos tangibles tales como ofrecer alimentos durante el viaje.

Por ejemplo: Transporte aéreo que incluye el almuerzo a bordo.

Servicios puros

Estos se caracterizan básicamente cuando el servicio asiste directamente a los clientes.

Por ejemplo: Cuidado de niños o consultorios.

Servicio de contacto elevado

Hace referencia a todo acto donde el individuo acude de forma personal a recibir el servicio, es decir, asiste a la instalación y participa de manera activa durante la entrega del servicio.

Por ejemplo: Las peluquerías.

Servicio de contacto mediano

Estos no implican casi ningún contacto físico entre los clientes y los proveedores de los servicios. Este tipo de servicio forma parte de una tendencia que está aumentando rápidamente en la sociedad actual, orientada a la conveniencia.

2.2.2.2.2 Características de los servicios

Para Fontalvo (2007) presentan una serie de características y propiedades como:

- Los servicios son intangibles.
- Los servicios se ofrecen una única vez.
- Los servicios se generan y se consumen al mismo tiempo.
- El cliente tiene un papel fundamental dentro del proceso de prestación del servicio.
- El servicio ya ejecutado no se puede corregir.
- Se tiene que planificar la prestación del servicio con tiempo para garantizar que sea de buena calidad.
- Es muy difícil estandarizar las prestaciones del servicio, por lo que pueden ocurrir errores al momento de ofrecerlos.
- La prestación del servicio se distingue por tener transacciones directas.
- La mala prestación del servicio determina si se pierde a un cliente.

2.2.2.2.3 Proceso de los servicios

Según Fontalvo y Vergara (2010) cuando se evalúan los procesos de servicios, descubrimos que éstos manifiestan un conjunto de propiedades entre las cuales se pueden explicar:

- ✓ Los servicios, como se mencionó, son intangibles.
- ✓ Los servicios se brindan una sola vez.
- ✓ Los servicios se generan y usan de manera paralela.
- ✓ En el proceso de prestación del servicio tiene un papel esencial el cliente.
- ✓ Luego de brindado el servicio no se puede enmendar.
- ✓ Para asegurar la calidad en la prestación del servicio hay que planear la prestación de éste con anticipación.
- ✓ Deben determinarse deberes precisos para satisfacer las propiedades y expectativas de los usuarios.
- ✓ El ofrecimiento del servicio es muy personalizado, en otras palabras, la calidad casi está determinada por un servicio que se brinda de manera particular.
- ✓ Un servicio está conformado por un conjunto de procesos.
- ✓ Retroalimentación inmediata con el cliente, en la prestación del servicio.
- ✓ El servicio puede brindarse de manera intangible o tangible.

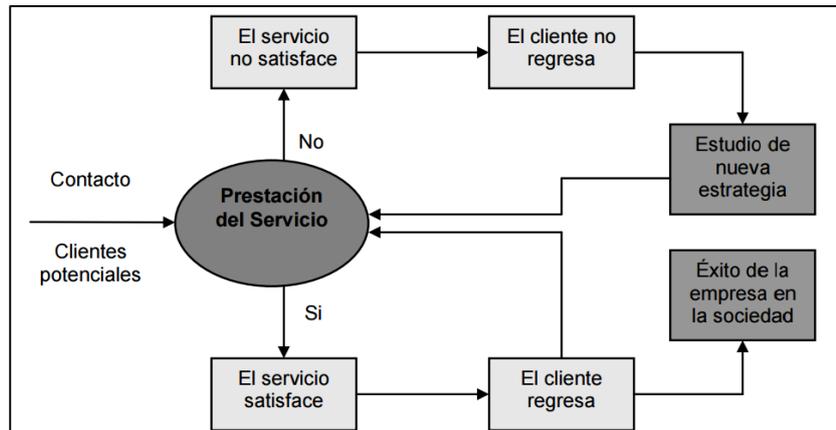


Gráfico 3. Variables que intervienen en la prestación del servicio. Fontalvo y Vergara (2010). La gestión de la Calidad en los servicios. Pg. 24.

2.2.2.3. Conceptualización calidad de servicio

Arenal (2016) conceptualiza la calidad de servicio como la capacidad para lograr la satisfacción de las expectativas y requerimientos cambiantes de los consumidores y, que estos últimos, perciban más de lo que esperan recibir.

Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (2001) citado por Mendoza (2009) determina que la calidad de servicio es la diferencia entre las percepciones de los clientes acerca del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previa realización; por lo que se determina una estructura multidimensional para la medición el cual incurren en las evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas.

Conceptualización según Grönroos:

La calidad del servicio está compuesta por dos elementos principales. La calidad técnica, la cual está enfocada en lo que el cliente adopta, es decir, la consecuencia del proceso. Y la segunda, la

calidad funcional que se enfoca en la forma en que el servicio es brindado, es decir, el instante en que el proceso es desarrollado (Grönroos, 1984, en Setó, 2004).

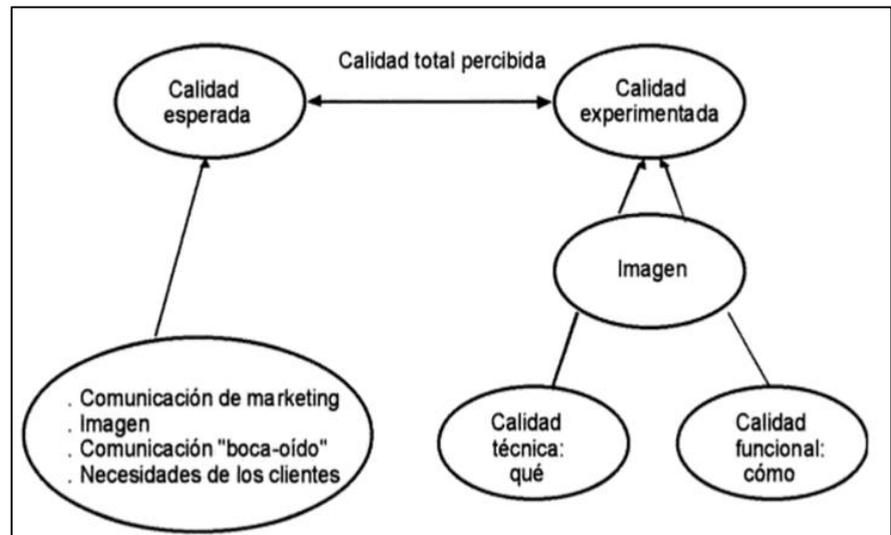


Gráfico 4. Modelo de Grönroos. Setó (2004). De la Calidad de servicio a la fidelización del cliente. Pg. 25.

Conceptualización según Parasuraman:

Setó (2004) define la calidad de servicio basada en las percepciones y experiencias que se logran obtener en un servicio; tales como la tangibilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, y la empatía. Es decir, los consumidores observan aquellos elementos tangibles que esperan o han percibido de aquel servicio obtenido, el cual deberá estar ligado a la empatía. Así mismo, se afirma que lo que espera recibir el consumidor está compuesto de cuatro elementos. Los cuales son la comunicación boca-oído, las necesidades personales, las experiencias pasadas y la comunicación externa.

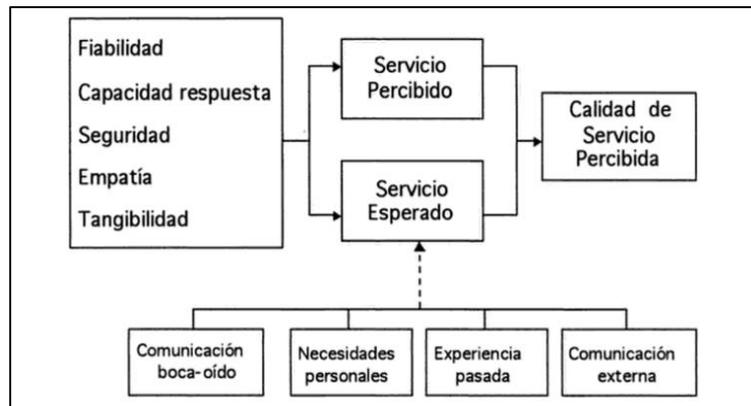


Gráfico 5. Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry. Setó (2004). De la Calidad de servicio a la fidelización del cliente. Pg. 26.

Finalmente, la conceptualización de Parasuraman aterriza en unos de los modelos denominados la escala Servqual, la cual intenta explicar cuáles son las causas de un mal servicio.

2.2.2.4. Beneficio de la calidad de servicio

Según Taylor (2016) menciona que las empresas que mantienen una óptima calidad son las que proveen a sus clientes el servicio de calidad que estos merecen y esperan recibir. Como beneficios de brindar un buen servicio tenemos:

El aumento de ingresos

Si se brinda una buena calidad en los servicios esto trae consigo una mejora en los ingresos que se ven reflejados en las ventas realizadas. Por tanto, si el servicio excede las expectativas del cliente, este último confía más en la organización y tiende a desembolsar más dinero adquiriendo más productos en dicho establecimiento.

Mejor reputación

Las empresas se diferencian por la calidad de servicio que brindan a sus clientes. Por ello, cuando el cliente experimenta una mala o buena experiencia al momento de realizar una compra, éste informe a su red de contactos dicha experiencia. Dicho esto, las empresas deben brindar servicios con mayor calidad que sus competidores pues se verán reflejadas en su reputación empresarial.

Mejor satisfacción del cliente

Mediante las encuestas de satisfacción se puede saber qué es lo piensa el cliente respecto a la calidad de servicio de una empresa y si esta calidad cumple con las expectativas del cliente.

Lealtad de los clientes

Si la empresa cumple y excede las expectativas del cliente, éste preferirá realizar sus comprar y repetir la experiencia agradable en dicha empresa y no visitará a otros competidores similares.

Generalmente las empresas que ingresan a una industria ofrecen sus servicios a un menor precio y para contrarrestar esto, las empresas que ya estaban posicionadas pueden evitar reducir sus ventas ofreciendo y manteniendo un servicio de calidad superior.

Empleados involucrados

En el proceso de un servicio está involucrado el empleado que brinda el servicio. Por ello, debe contar con habilidades necesarias para mejorar la calidad del servicio. Dejando una opinión positiva en los clientes acerca de la empresa.

2.2.2.5. Importancia de la calidad de servicio

Según García (2011) secciona la importancia de la calidad en el servicio en:

Importancia de las habilidades en la prestación del servicio de calidad

Algunas características positivas en el servicio que ofrecen los colaboradores en una empresa son las siguientes

- La amabilidad
- La honestidad
- La formalidad
- El profesionalismo
- La eficacia
- La eficiencia

Son habilidades que todo personal debe poseer (la calidad individual) al prestar un servicio. La práctica de los mencionados proporciona en el cliente obtenga una óptima experiencia de compra y servicio, el cual logra conectar un vínculo emocional positivo, buscando así su fidelización con la empresa. Se puede afirmar que el servicio de calidad es la ventaja competitiva de la empresa pues de ella depende el progreso de la misma.

Importancia de la calidad del servicio para el cliente selectivo

En la actualidad, los clientes son más selectivos y cuentan con mayor información a la hora de realizar sus compras, por ello, la

empresa que ofrezca un mejor servicio será la que obtenga mayores ventas.

El cliente a medida que se informa mejor de un producto va aumentando sus exigencias con respecto a la calidad que le ofrece dicho producto.

El cliente desea un mejor servicio, pues asocia el acto de comprar con lo que recibe en su domicilio o experimenta en sus desplazamientos (por ejemplo, hospedarse en un hotel de otro país).

Para buscar competitividad, las empresas deben asimilar criterios de calidad, ingresando a diferentes mercados e investigar lo que se hace en ellos.

La calidad en los nuevos servicios

Toda innovación en los productos y servicios afrontan cierta resistencia al cambio y es primordial la comunicación con los clientes; mostrándoles las ventajas comparativas que estos poseen. Pues el cliente suele comparar la calidad del servicio nuevo con otra que recibió en otro lugar anteriormente.

Importancia de los símbolos en la valoración de la calidad

La percepción del cliente, con respecto a la calidad, también influyen a través de todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel importante para que el cliente juzgue la calidad que se le ofrece.

Cuanto más complejo e intangible sea un servicio, el cliente se sostiene a criterios ponderables como:

- La apariencia física del lugar y de las personas.
- El precio; la exigencia del usuario respecto a relación directa que tiene la calidad con el precio.
- El riesgo percibido; el cliente podría calificar con menor calidad un servicio cuando inicialmente cuenta con poca información y que además su compra no cuente con garantías.

2.2.2.6. SERVQUAL como herramienta de medición de la gestión de la calidad en el servicio.

2.2.2.6.1 Modelo SERVQUAL

Parasuraman et al. (1988), citado por Mendoza (2009) considera que el modelo americano Service Quality (SERVQUAL) es un instrumento desarrollado para medir la calidad del servicio que brindan las organizaciones a sus usuarios. Los investigadores definen cinco dimensiones para desarrollar dicho modelo:

1. Elementos tangibles

Referido a la apariencia física, instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

2. Fiabilidad

Indica la habilidad que tiene la organización para prestar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y precisa.

3. *Capacidad de respuesta*

Hace referencia a la disposición que tiene la organización en ayudar a los clientes y brindar un servicio de forma rápida.

4. *Seguridad*

Conocimiento del servicio a otorgar y cortesía que brindan los empleados, así como también la habilidad para transmitir confianza y credibilidad a los clientes.

5. *Empatía*

Hace referencia a la muestra de interés y nivel de atención personalizada que brindan los colaboradores de una organización a sus clientes.

Estas cinco dimensiones se desagregaron en 22 ítems que se muestran a continuación como el modelo SERVQUAL modificado.

Dimensión 1 Elementos Tangibles

- ✓ La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna.
- ✓ Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.
- ✓ Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra.
- ✓ Los elementos materiales son visualmente atractivos.

Dimensión 2 Fiabilidad

- ✓ Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo y lo cumple.
- ✓ Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- ✓ La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- ✓ La empresa concluye el servicio en el tiempo pactado.
- ✓ La empresa brinda sus servicios sin cometer errores.

Dimensión 3 Capacidad de Respuesta

- ✓ Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- ✓ Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- ✓ Los colaboradores de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- ✓ Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para brindar ayuda a los clientes.

Dimensión 4 Seguridad

- ✓ El comportamiento de los colaboradores transmite confianza a los clientes.
- ✓ Los clientes se sienten seguros en las transacciones con la empresa.

- ✓ Los empleados de la empresa son siempre amables con los clientes.
- ✓ Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Dimensión 5 Empatía

- ✓ La empresa brinda a sus clientes una atención individualizada.
- ✓ La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- ✓ La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- ✓ La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- ✓ La empresa comprende las necesidades de sus clientes.

2.2.2.6.2 Aplicación del modelo SERVQUAL al supermercado

El consumidor considera significativamente diversos atributos que la empresa detallista posee, cuya importancia depende del tipo de detallista, categoría de productos y servicios que ofrece. Por ello, Vásquez (1989), citado por Mendoza (2009) establece tres categorías de atributos:

- a) Atributos relacionados con los productos vendidos.

Referido a las políticas de precio, calidad de productos

vendidos, promociones de venta, características físicas del material publicitario usado.

- b) Atributos relacionados con la experiencia de compra en el detallista.

Referido a la disposición de secciones y lugar de los productos, facilitando el libre paso de los clientes en la tienda y la localización de los productos deseados.

- c) Conjunto de servicios ofrecidos por la empresa detallista.

Si la empresa detallista cuenta con disponibilidad para ofrecer servicios financieros (aceptación de tarjetas de crédito, oferta de una tarjeta propia, etc.), aparcamiento, servicio técnico, servicios comerciales (pedidos por teléfono, envió a domicilio, etc.) y otros servicios para-comerciales (cafeterías, guarderías y otros departamentos especiales).

Para Vásquez, Rodríguez y Díaz (2001) citado por Mendoza (2009) realizaron estudios acerca de la estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados, donde se valida un modelo que tiene como base al modelo SERVQUAL; dicho modelo cuenta con 17 atributos que sirven para medir la calidad del servicio en empresas detallistas que compiten con el formato comercial de los supermercados.

Las dimensiones de este instrumento son:

1. Evidencias físicas.
2. Fiabilidad.
3. Interacción personal.
4. Políticas.

Dimensión 1: Evidencias Físicas

- ✓ Los catálogos de productos y precios para esta empresa son visualmente atractivos.
- ✓ La distribución de las secciones facilita a los clientes en la fácil ubicación de los productos que necesitan.
- ✓ El diseño del establecimiento permite a los clientes desplazarse fácilmente por un punto de venta.
- ✓ Los productos están organizados adecuadamente en las estanterías.

Dimensión 2: Fiabilidad

- ✓ En la empresa existen indicaciones claras de los precios de los productos.
- ✓ Esta empresa informa de manera adecuada y oportuna sus promociones.
- ✓ Se entregan comprobantes de pago claro y bien específico.
- ✓ El tiempo de espera en las cajas de salida es corto.

- ✓ Las estanterías están siempre llenas de productos que los clientes desean.

Dimensión 3: Interacción Personal

- ✓ El personal de la empresa es siempre amable cuando está en contacto con los clientes.
- ✓ Los empleados siempre están disponibles para ayudar a los clientes.
- ✓ Los empleados transmiten confianza a los clientes sobre la mejor compra posible.

Dimensión 4: Políticas

- ✓ El establecimiento se caracteriza por la frescura de sus productos en secciones de productos perecederos.
- ✓ Las marcas que componen el surtido de la tienda son conocidas.
- ✓ Se ofrece un amplio surtido de productos y marcas.
- ✓ La sección de carnicería se distingue por tener productos frescos y de calidad.
- ✓ La sección de pescadería se distingue por tener productos frescos y de calidad.
- ✓ Los productos con la marca del distribuidor son de excelente calidad.

2.3. Marco Conceptual

Capacidad: circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.

Cognitivo: es un adjetivo que se utiliza para referir al conocimiento o todo aquello relativo a él. Será a través de la cognición entonces que los seres humanos pueden procesar cualquier tipo de información partiendo de la percepción, el conocimiento ya adquirido y de las características subjetivas que permitirán valorar y considerar determinados aspectos en pérdida de otros.

Cultura organizacional: es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.

Desempeño: es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

Estímulo: es una señal externa o interna capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.

Percepción: es una sensación proveniente de una impresión material en nuestros sentidos.

Respuesta adaptativa: es una respuesta exitosa o apropiada del individuo a una demanda del ambiente. Las respuestas adaptativas crean cambios dentro del cerebro.

Burnout: Síndrome de trabajo quemado es el agotamiento físico y mental del individuo.

Desempeño: Procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Estresores: Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.

Personalidad: La personalidad es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos.



CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

H0: El estrés laboral no influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

Hipótesis específica 1.

El agotamiento emocional influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

Hipótesis específica 2.

La despersonalización influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

Hipótesis específica 3.

La realización personal influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable estrés laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ÍTEM
Estrés laboral	El estrés laboral es la respuesta adaptativa de un individuo ante un estímulo que genera excesivas demandas psicológicas o físicas desarrollándose en mediante un proceso constante siendo éste un síndrome engañoso. Así mismo, dentro de ellos se consideran los siguientes criterios agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal en el trabajo (Griffin & Moorhead, 2010).	Agotamiento emocional.	Este criterio hace referencia al aburrimiento y el exhausto que presente un individuo dentro de la organización.	Cansancio	1,2,3
				Desánimo	4
				Enfrentamiento	5
				Comunicación	6
				Manipulación	7
		Despersonalización o cinismo.	Hace referencia al desarrollo de actitudes negativas de la persona. Mostrando insensibilidad, cinismo, falta de empatía y el no compromiso laboral en la organización.	Influencia	9
				Rigidez	10
				Autonomía	11
				Energía	12
				Frustración	13
				Temporalidad	14
		Realización personal en el trabajo.	El criterio radica cuando el colaborador muestra insuficiencia de vivencias profesionales, autoestima baja, apreciación laboral negativa.	Alternativas laborales	16
				Compañerismo	17,18
				Motivación	19
				Valoración	20

Tabla 2.
Operacionalización de la variable calidad de servicio.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES	ÍTEM
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la diferencia entre las percepciones de los clientes acerca del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previa realización; por lo que se determina una estructura multidimensional para la medición el cual incurren en las evidencias físicas, fiabilidad, interacción personal y políticas. (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 2001)	Evidencias Físicas	Referido a la apariencia física, instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.	Visualmente atractivo	1
				Distribución de secciones	2
				Diseño de establecimiento	3
				Exposición	4
		Fiabilidad	Indica la habilidad que tiene la organización para prestar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y precisa a sus clientes.	Precios claros	5
				Información	6
				Comprobantes de compra	7
				Tiempo de espera	8
				Diversidad en modelos	9
		Interacción personal	Hace referencia a la muestra de interés y nivel de atención personalizada que brindan los colaboradores de una organización a sus clientes.	Amabilidad	10
				Disposición de ayuda	11
				Atención capacitada	12
		Políticas	Hace referencia a las políticas de surtido, calidad de los productos vendidos, marcas del distribuidor, políticas de precio y promociones.	Variedad de secciones	13
				Marca	14
				Diseño	15
				Calidad de producto	16
				Proveedores	17

CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de diseño de investigación.

Según el propósito.

La investigación es básica ya que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2007, pág. 43).

Según el diseño de investigación.

La presente investigación es no experimental es decir “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2007, p.71).

Así mismo la presente investigación es de diseño Transversal porque solo se tendrá una sola oportunidad en un momento determinado para poder recolectar la información necesitada para la investigación. Además, dentro de los de transversales, se usará el tipo ex post facto pues la investigación es explicativa y dicho tipo describe las relaciones de causa efecto entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Finalmente, ex post facto debido a que va a describir la relación causa efecto entre las variables (Hernández et al., 2014).

Tabla 3.

Esquema ex post facto

Estudio	T1
M	O

Donde:

M: Muestra.

O: Observación.

Alcance

La investigación es explicativa, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Carrasco, 2007, p.42).

4.2. Material de estudio.

4.2.1. Población.

Según Carrasco (2007) “Es un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

Por ende, la población estuvo conformada por los centros comerciales de Lima Norte – 2017.

4.2.2. Muestra

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2007).

A partir de lo mencionado anteriormente, se seleccionará como muestra un centro comercial de Lima Norte – 2017.

4.2.3. Unidad Muestral

La unidad muestral para la presente investigación fue la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte-2017.

Así mismo fue un muestreo no probabilístico-intencionado pues no se utilizará ninguna fórmula probabilística, solo se elegirá aquellos elementos representativos para el investigador (Carrasco, 2007). Por consiguiente, se aplicó el cuestionario a toda la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.

4.2.4. Unidad de Estudio.

La unidad de estudio está representada a través de un colaborador por stand; cada stand es una MYPE perteneciente a la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017. Por lo que estará representado de 65 colaboradores.

4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.

4.3.1. Para recolectar datos.

Para medir la variable estrés laboral se utilizó la técnica de la encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario, el presente cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas de respuesta libre con una escala Likert de 5 alternativas donde:

1=Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Así mismo, para la medición de la variable calidad de servicio se utilizó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario conformado por 17 preguntas

donde se verificó el comportamiento de cada indicador con una escala Likert de 5 alternativas.

1=Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

4.3.2. Para analizar información.

La confiabilidad de la presente investigación sirve para tener un resultado coherente y consistente, para esto se aplicó la prueba estadística llamado Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems. Así mismo, sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes:

Coeficiente alfa 0.6 – 0.7 = Regular.

Coeficiente alfa 0.7 – 0.8 = Bueno.

Coeficiente alfa 0.8 – 0.9 = Muy Bueno.

Coeficiente alfa 0.9 – 1.0 =Excelente.

La confiabilidad del instrumento será medida a través de esta prueba, el cual conformó las 37 preguntas formuladas para ambas variables.

Tabla 4.

Análisis de confiabilidad de las variables.

Estadísticas de fiabilidad

		N	%
Cases	Valid	65	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	65	100,0

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	37

Se observa en la tabla, que el Alpha de Cronbach obtenido es de 0.864 la cual indica que existe un 86.4% de confiabilidad aplicado al instrumento, encontrándose en el rango muy bueno según Hernández, Fernández y Baptista.

Para el análisis de información de la variable estrés laboral y calidad de servicio se empleó la estadística descriptiva. Todos los datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 25 con la finalidad de procesarlos y transformarlos en tablas y gráficos para su posterior análisis e interpretación. Se aplicó también la estadística inferencial a través de la prueba Rho de Spearman para determinar la validez de las hipótesis de investigación.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Variable estrés laboral

Tabla 5.

Distribución de frecuencias del estrés laboral en la sección de calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Medio	24	36,9	36,9	36,9
	Alto	41	63,1	63,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

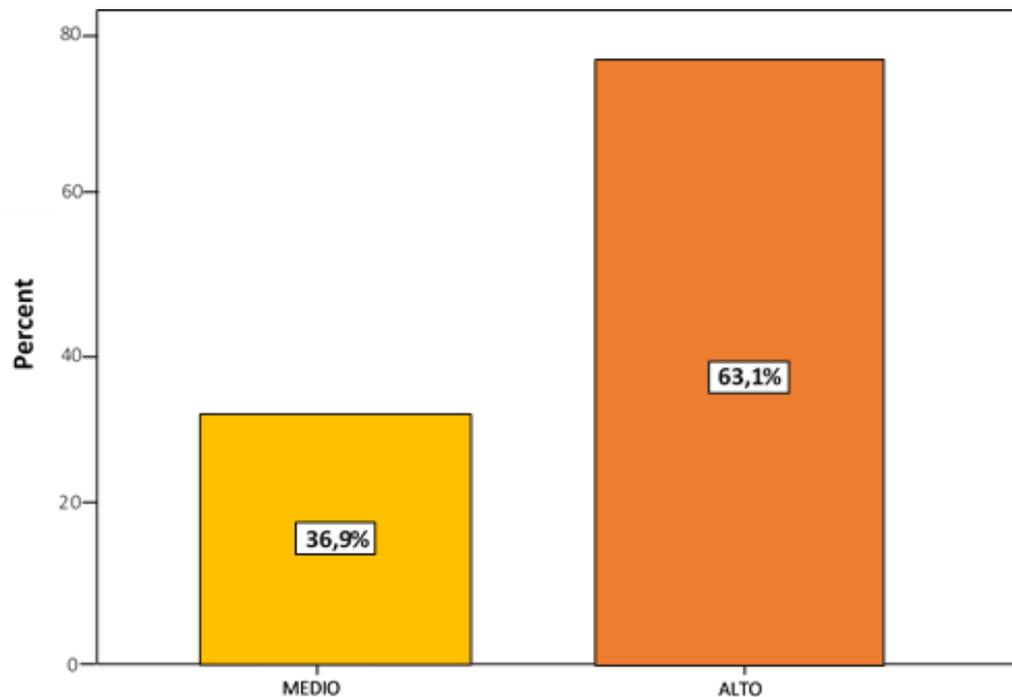


Gráfico 6. Nivel del estrés laboral en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación.

En los resultados mostrados se evidencia un alto nivel de estrés, ello de acuerdo con el análisis de las dimensiones que implican el agotamiento emocional, la despersonalización o cinismo y realización personal; las cuales a continuación se detallarán para evidenciar el nivel de impacto de cada una de ellas.

5.1.1.1 Dimensión agotamiento emocional.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias del agotamiento emocional en la sección de calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Medio	14	21,5	21,5	21,5
	Alto	51	78,5	78,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

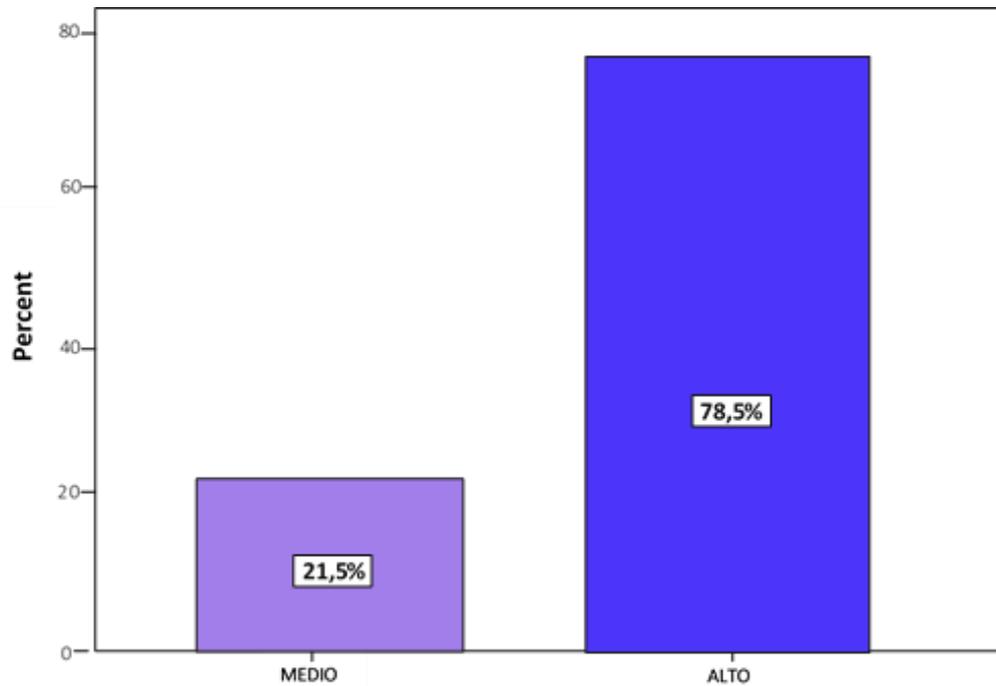


Gráfico 7. Nivel del agotamiento emocional en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

El agotamiento emocional, está determinada por las características de cansancio, desánimo, comunicación poco efectiva, brindando respuesta poco coherente, por lo que los colaboradores encuestados en la sección calzado del centro comercial presentan un riesgo alto en esta dimensión, como consecuencia del trabajo repetitivo que generan durante las largas jornadas diarias.

5.1.1.2 Dimensión despersonalización o cinismo.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la despersonalización o cinismo en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Medio	39	60,0	60,0	60,0
	Alto	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

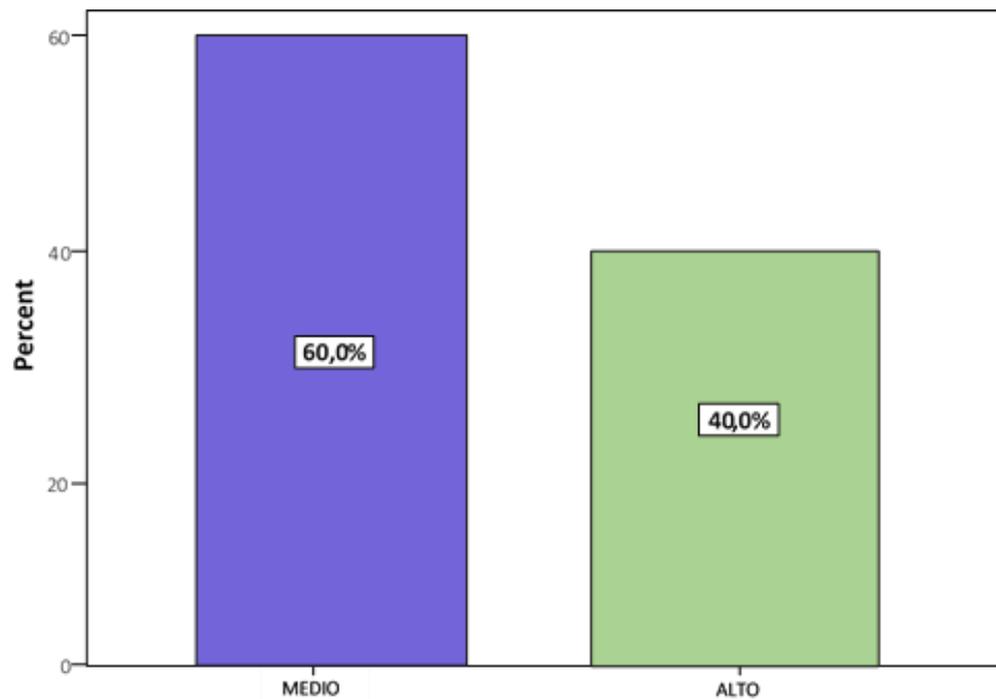


Gráfico 8. Nivel de la despersonalización o cinismo en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación.

Interpretando los resultados obtenidos, se evidencia que los colaboradores desprenden rigidez en la atención por el rol autómatas que realizan diariamente en sus puestos de trabajo; liberando la dimensión de despersonalización o cinismo a un nivel medio y alto.

5.1.1.3 Dimensión realización personal en el trabajo

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la realización personal en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	8	12,3	12,3	12,3
	Medio	38	58,5	58,5	70,8
	Alto	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

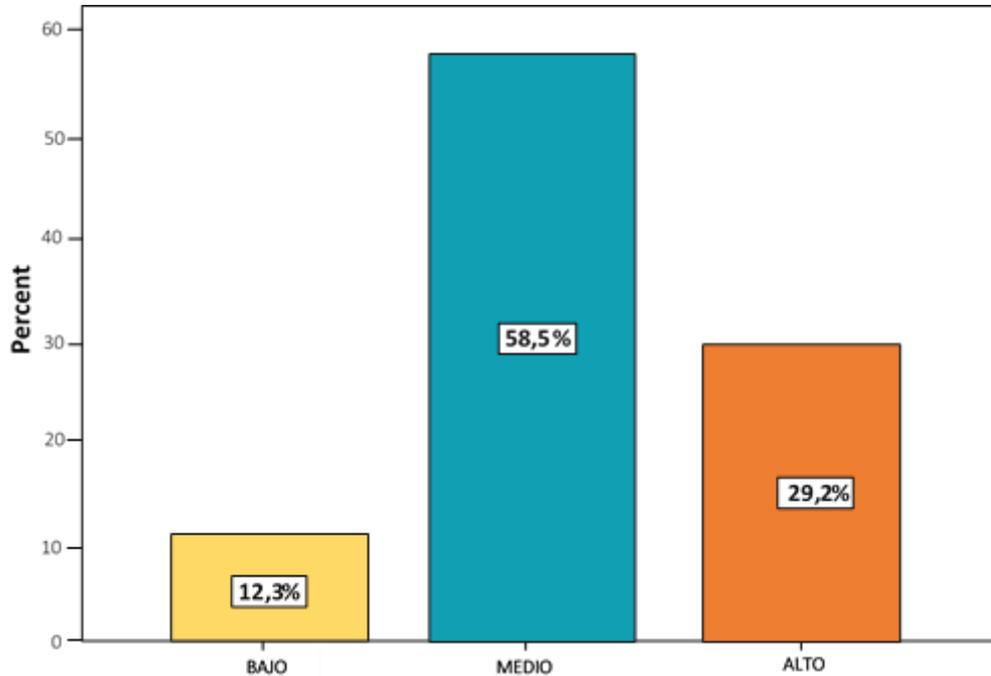


Gráfico 9. Nivel de realización personal en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

A través de los resultados mostrados, se desglosa que los colaboradores carecen de vivencias laborales, ello debido a la falta de desarrollo profesional dado que algunos sólo cuentan con secundaria completa, carrera técnica inconclusa o por el contrario obtienen una carrera técnica concluida. Sin embargo, sólo son contratados para realizar un rol en específico (generar ventas). Por otro lado, la falta de motivación o reconocimientos por el cumplimiento de los objetivos en sus puestos de trabajo genera un sentimiento de realización personal a un nivel medio.

5.1.2 Variable calidad de servicio

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	3	4,7	4,7	4,7
	Medio	41	63,0	63,0	67,7
	Alto	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

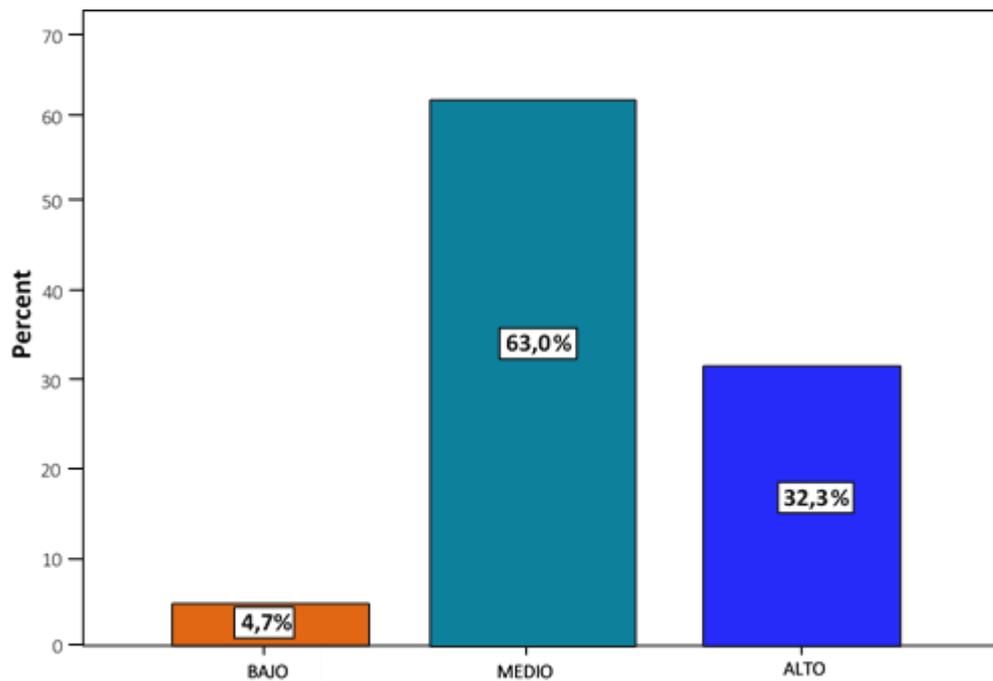


Gráfico 10. Nivel de calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

En los resultados mostrados, se evidencia un nivel medio en la calidad de servicio, lo que significa que no todos los colaboradores se sienten conformes con el desarrollo de las dimensiones que implican las evidencias físicas, la fiabilidad, la interacción y las políticas de la organización; por lo que estos aspectos han sido desencadenantes para obtener estos resultados.

5.1.2.1 Dimensión evidencias físicas

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de las evidencias físicas en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	2	3,1	3,1	3,1
	Medio	52	80,0	80,0	83,1
	Alto	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

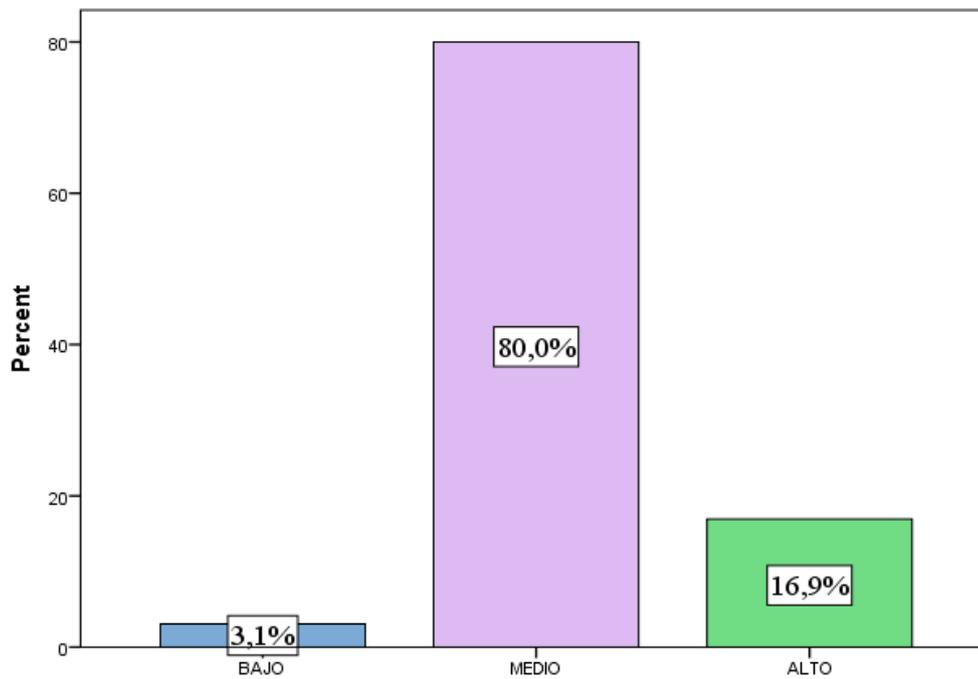


Gráfico 11. Nivel de evidencia físicas en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

Interpretando los resultados obtenidos, se desprende que los stands no se encuentran visualmente atractivos, dado que los calzados no presentan ningún orden, solo se exponen de manera abrumadora; obstruyendo el acceso a los clientes, así como el desplazamiento del colaborador en el proceso de atención.

5.1.2.2 Dimensión fiabilidad

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la fiabilidad en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Medio	37	56,9	56,9	56,9
	Alto	28	43,1	43,1	100,0
Total		65	100,0	100,0	

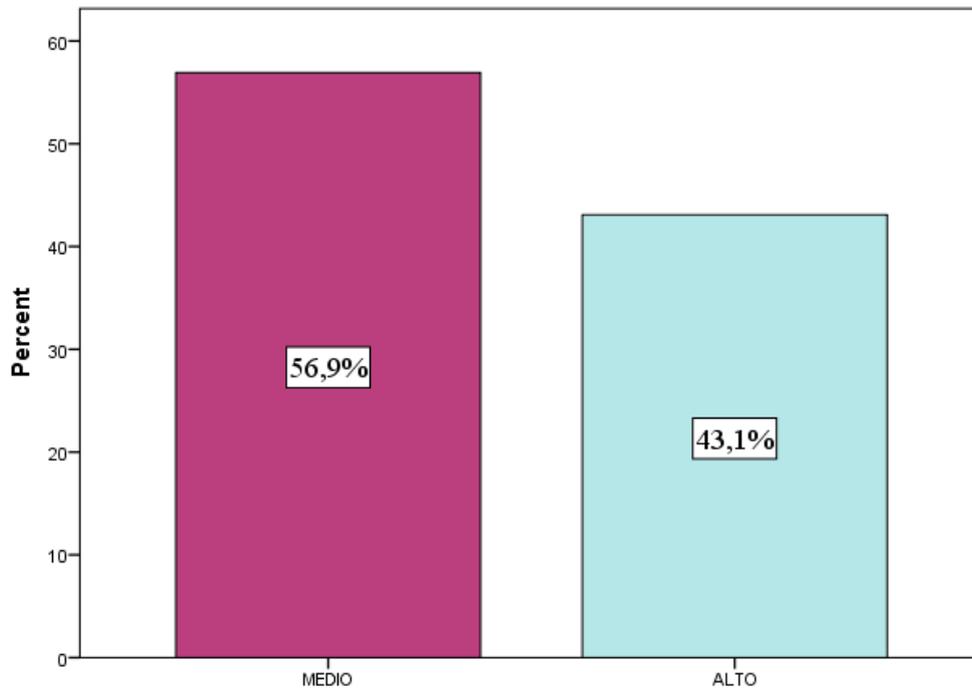


Gráfico 12. Nivel de la fiabilidad en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

A través de los resultados obtenidos, se manifiesta que la información tales como los precios, modelos, medios o comprobantes de pago son medianamente brindados a los clientes, por lo que estos aspectos han sido desencadenantes para obtener estos resultados.

5.1.2.3 Dimensión interacción

Tabla 12.

Distribución de frecuencias de la interacción personal en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	52	80,0	80,0	80,0
	Medio	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

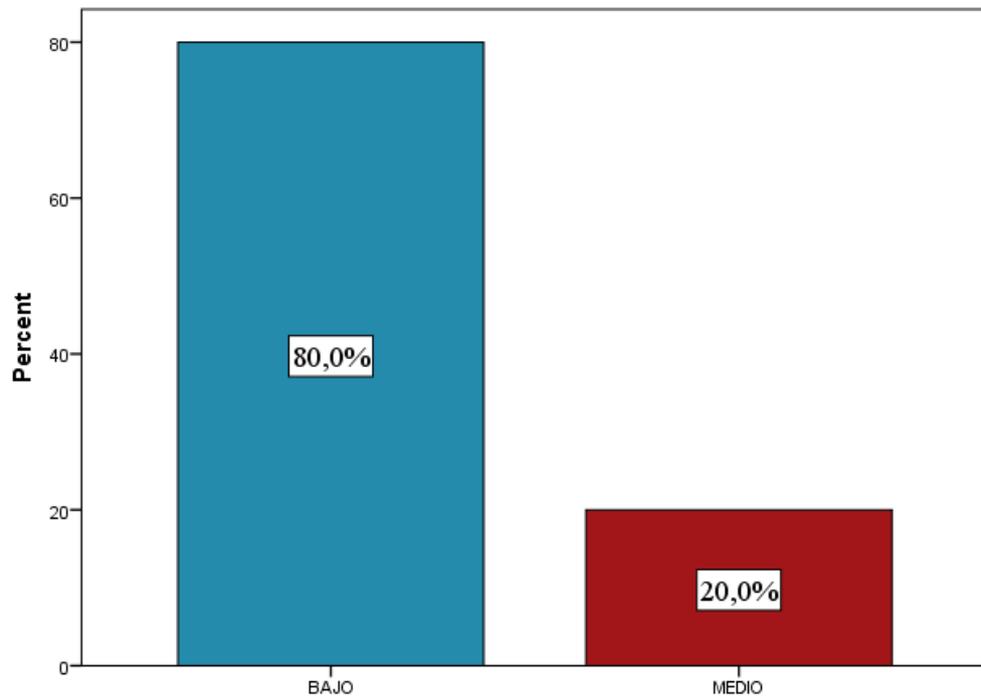


Gráfico 13. Nivel de la interacción personal en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Interpretación

Mediante los resultados, se desprende que los colaboradores en la sección calzado muestran un nivel bajo de amabilidad y disposición de ayuda hacia los clientes, por lo que la interacción personal se ve afecto por lo antes mencionado.

5.1.2.4 Dimensión Políticas

Tabla 13.

Distribución de frecuencias de las políticas en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	2	3,1	3,1	3,1
	Medio	42	64,6	64,6	67,7
	Alto	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

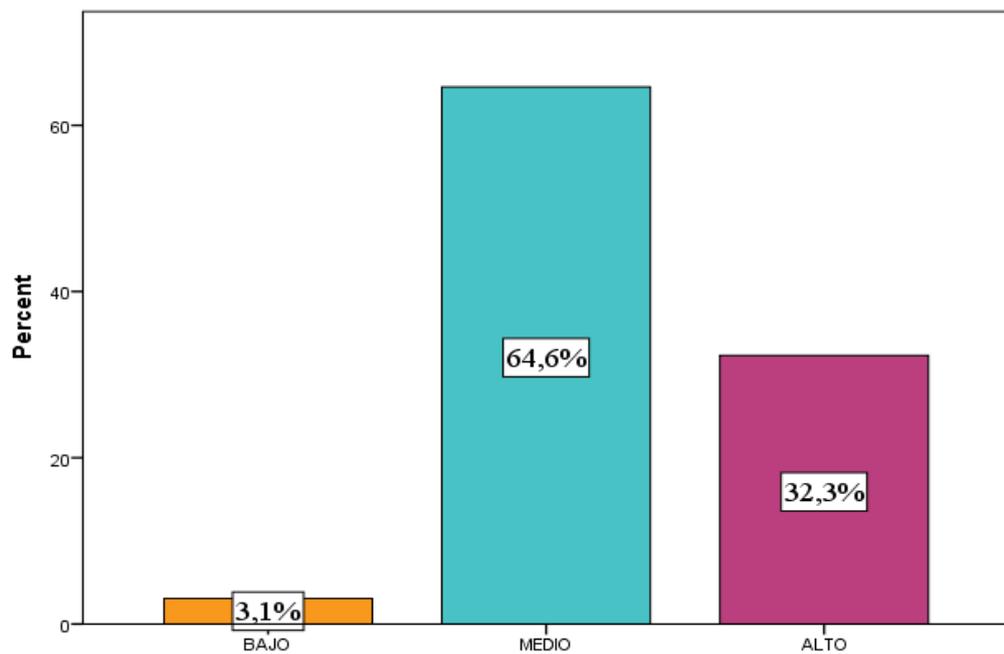


Gráfico 14. Nivel de políticas en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.



Interpretación.

Por los resultados obtenidos, se interpreta que los colaboradores en la sección calzado perciben un mediano conocimiento acerca de la calidad (material) de los productos ofrecidos en los stands, así como el conocimiento empírico de los proveedores con los que se abastecen constantemente.

5.2 Resultados inferenciales

5.2.1 Estrés laboral y calidad de servicio

Hipótesis General.

Hi: El estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

H0: El estrés laboral no influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

Tabla 14.

Prueba de correlación entre estrés laboral y calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

			Estrés	Calidad
Spearman's rho	Estrés	Correlation Coefficient	1,000	,642**
		Sig. (2-tailed)	.	,003
		N	65	65
	Calidad	Correlation Coefficient	,642**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,003	.
		N	65	65

Interpretación:

En la tabla 14 se aprecia que el Sig.=0.003 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces se puede afirmar que el estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017. Así mismo el estrés laboral y la calidad de servicio muestran un coeficiente de correlación de 0.642 la cual se determina dentro del rango de correlación positiva moderada.

5.2.2 Agotamiento emocional y calidad de servicio

Hipótesis específica 1.

Hi: El agotamiento emocional influye en la calidad en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

H0: El agotamiento emocional no influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

Tabla 15.

Prueba de correlación entre agotamiento emocional y calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

			Agotamiento	Calidad
Spearman's rho	Agotamiento	Correlation Coefficient	1,000	,694**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	65	65
	Calidad	Correlation Coefficient	,694**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	65	65

Interpretación.

En la tabla 15 se aprecia que el $\text{Sig.} = 0.002 < 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces se puede afirmar que el agotamiento emocional influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017. Así mismo el agotamiento emocional y la calidad de servicio muestran una correlación de 0.694 la cual se determina dentro del rango de correlación positiva moderada.

5.2.3 Despersonalización y calidad de servicio.

Hipótesis específica 2.

Hi: La despersonalización influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

H0: La despersonalización no influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

Tabla 16.

Prueba de correlación entre despersonalización y calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

			Despersonalización	Calidad
Spearman's rho	Despersonalización	Correlation Coefficient	1,000	,532**
		Sig. (2-tailed)	.	,004
		N	65	65
	Calidad	Correlation Coefficient	,532**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	.
		N	65	65

Interpretación:

En la tabla 16 se aprecia que el Sig.=0.004 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces se puede afirmar que la despersonalización influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017. Así mismo la despersonalización y la calidad de servicio muestran una correlación de 0.532 la cual se determina dentro del rango de correlación positiva moderada.

5.2.4 Realización personal y calidad de servicio.

Hipótesis específica 3.

Hi: La realización personal influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

H0: La realización personal no influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

Tabla 17.

Prueba de correlación entre realización personal y calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017.

			Realización	Calidad
Spearman's rho	Realización	Correlation Coefficient	1,000	,619*
		Sig. (2-tailed)	.	,021
		N	65	65
	Calidad	Correlation Coefficient	,619*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,021	.
		N	65	65

Interpretación:

En la tabla 17 se aprecia que el Sig. = 0.021 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces se puede afirmar que la realización personal influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017. Así mismo la realización personal y la calidad de servicio muestran una correlación de 0.619 la cual se determina dentro del rango de correlación positiva moderada.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que el estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte, por lo que, los encuestados revelan la existencia de estrés laboral alto, siendo ocasionados por las dimensiones que presenta el test de Burnout tales como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; situación similar se encontró en Méndez (2015), Moreira (2015), Chávez (2016), Soto y Pérez (2012); donde las dimensiones antes mencionadas impactan negativamente en la calidad de servicio.

Sin embargo, otro estudio nos evidencias que el estrés laboral se genera por el tiempo de servicio, lo cual se constituye como un factor mantenedor y desencadenante del presente síndrome (Rashta,2018).

Así mismo, se señala que el consumidor limeño se caracteriza por ser exigente y racional al tomar una decisión de compra. En este sentido, la calidad del servicio aparece como la principal preocupación para al menos el 87 % de los consumidores finales, por tal se considerará un factor importante en las empresas (Gestión,2014).

En lo que respecta a la influencia entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte, se evidencia que las horas de jornada diaria; ocasiona desgaste mental y físico; evidenciando la ausencia de una correcta gestión del talento humano. Ocasionando disfuncionalidad en sus actividades laborales, ya que produce en ellos un sentimiento de ya no poder dar más de sí mismos, generando colaboradores desmotivados. Por lo que, el agotamiento emocional desencadena factores de riesgo que incrementan la probabilidad de generar un mal servicio. Esto se relaciona con los autores Méndez (2015), Moreira (2015), Peña (2015) y Chávez (2016).

Por otro lado, lo que no se evidencia en la presente investigación es que la remuneración es un factor que participa como estímulo positivo para contrarrestar el agotamiento emocional. (Méndez, 2015).

En lo que respecta a la influencia entre la despersonalización y la calidad de servicio, la investigación guarda relación con Méndez (2015), Moreira (2015) y Chávez (2016) donde indican que los colaboradores tienen sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca de las personas con las que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los colaboradores a considerar que son algo o bastante merecedoras de sus problemas, dificultado la interacción con el cliente.

Sin embargo, se debe considerar que las actitudes y los sentimientos dependen también del perfil del colaborador, es decir, muchos de ellos se desarrollan en el ambiente de trabajo según el estilo de vida que llevan, por ejemplo, dentro de estos grupos de colaboradores del centro comercial encontramos al grupo de los resignados, aquellos que se limitan a cumplir las tareas asignadas, obteniendo temor a perder su trabajo que por lo general tiene autoestima baja. Así mismo, encontramos a las conservadoras; aquellas que cumplirán con lo que la empresa le indique, viendo su trabajo como una forma de tener más ingresos y finalmente los adaptados, quienes cumplen al pie de la letra las instrucciones y prefieren las tareas repetitivas; importándoles la continuidad de sus empleos, llegando a ser muy leales a la empresa (Arellano, 2018).

Por otra parte, en lo que no concordamos con Méndez (2015), es que la despersonalización aparece en relación con la experiencia del agotamiento emocional, en este caso, los colaboradores que han desarrollado el factor de despersonalización han sido objeto de insultos y agresividad por parte del cliente, razón por la cual, al estar expuestos a diario a este tipo de

estresores, los colaboradores establecen una barrera entre ellos y el cliente. En éste estudio no se encuentran estos resultados.

En lo que respecta a la influencia entre la realización personal y la calidad de servicio, los colaboradores carecen de experiencia profesionales. Para realizar un análisis más profundo, es importante detenerse en el perfil de los colaboradores; caracterizándose que al menos el 50,2% de los trabajadores limeños cuentan con educación secundaria.

Además, algunos de ellos, provienen de provincias, llegando a Lima con la finalidad de poder encontrar un trabajo digno para su propio desarrollo personal, familiar y profesional, conviviendo constantemente con factores estresores para el cumplimiento de sus metas; en este sentido se evidencia que los trabajadores en la sección calzado cuentan con pocas oportunidades para desarrollar sus habilidades y destrezas por las carencias antes descritas.

Es de anotar que, en algunos casos, para la realización de los cuestionarios necesitaron de ayuda por parte del facilitador para comprender de manera correcta las preguntas establecidas.

Finalmente, en lo que no concordamos con el estudio de Méndez (2015), es que existe realización personal a un nivel alto, es decir, que tienen una percepción positiva de sí mismos y su trabajo a pesar obtener niveles elevados de estrés.

CONCLUSIONES

- En este contexto, se concluye que los colaboradores en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte presentan estrés laboral debido a las largas horas de trabajo, produciendo agotamiento físico. Por lo tanto, la falta de motivación remunerativa, no remunerativa y la ausencia de políticas organizacionales producen agotamiento psicológico; lo que trae consigo colaboradores exhaustos influyendo negativamente en la calidad del servicio y disminuyendo la correcta interacción con el cliente; perdiendo la oportunidad de concluir ventas para el logro de los objetivos mensuales.
- Se concluye que los colaboradores en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte presentan extenuación, desamino, comunicación poco efectiva, brindando respuesta poco coherente a los clientes, las cual son los desencadenantes del agotamiento emocional influyendo negativamente en la calidad del servicio que ofrecen.
- Con respecto a la despersonalización, se concluye que los colaboradores en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte presentan dureza en la atención, dado que, el rol que desempeñan dentro de la empresa se genera de manera repetitiva durante toda la jornada laboral, influyendo desfavorablemente en la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio, poniendo en riesgo la imagen de las MYPES, el éxito de la atención y por consecuencia el fracaso de la venta de calzado.



- Se concluye que los colaboradores en la sección calzado del centro comercial de Lima Norte buscan otras alternativas laborales, debido a la falta de valoración que estas brindan, así como la ausencia de línea de carrera; las cual son desencadenantes de la realización personal, influyendo de manera negativa la calidad del servicio, dado que se genera escaso compromiso con la empresa.

RECOMENDACIONES

- Para disminuir los niveles del estrés laboral en los colaboradores y mejorar la calidad de servicio del centro comercial de Lima Norte, los propietarios de las MYPES deben informarse y asistir a charlas que contribuyan a dosificar las horas de trabajo de sus colaboradores. Una de las organizaciones que brindar este tipo de charlas es el Ministerio de la Producción en su programa “emprendedor peruano” la cual se puede asistir de manera gratuita.
- Los dueños de las MYPES que conforman el centro comercial de Lima Norte deben realizar una correcta gestión del talento humano. Por ello, se recomienda realizar actividades socio recreativas, las cuales les permitan cambiar de escenario, es decir mostrarse en un ambiente de confraternidad e integración para que así sirva como estímulo positivo en el desarrollo de sus actividades dentro de sus puestos de trabajo. Logrando minimizar el agotamiento emocional en los colaboradores.
- Se recomienda que los propietarios de la MYPES deben establecer tiempos de descanso oportuno y respetar los horarios de refrigerio (almuerzo y cena). Así mismo, considerar el trabajo en equipos como un elemento que genera compañerismo, aliviando los síntomas de dureza entre colaboradores, impactando de manera positiva en la reducción de los niveles de despersonalización o cinismo.
- Se recomiendan a los propietarios de las MYPES, lleven a cabo un plan de línea de carrera que motive al colaborador y genere oportunidades de crecimiento. Delegando responsabilidad de encargado de tienda, dado que algunos de los propietarios cuentan con más de un stand de calzado; logrando mejorar la realización personal en ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación de emprendedores de Perú. (2015). *MYPES aportan el 40% del PBI*.

Recuperado de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>

Arellano Marketing (s.f.) Los estilos de vida como herramienta de comprensión social.

Recuperado de <http://www.arellanomarketing.com/inicio/estilos-de-vida/>

Arenal Laza, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio* (UF2382). Logroño: Editorial Tutor Formación.

Arnol, J., & Randall, R. (2012). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Cáceres, F. (16 de Mayo de 2017). *La informalidad de las mipymes*. Perú21, Lima, p.A1.

Calahorrano, O. (2014). *La influencia del clima laboral sobre la calidad del servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica* (2.da ed.). Perú: San Marcos.

Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro Sur S.A. en el periodo 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada de Tacna, Perú.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2.^{da} ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3.^a ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Comin Anadón, E., De la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (s.f.). *El Estrés y el Riesgo para la Salud*. Málaga: Universidad de Málaga.

Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. México: Cengage Learning Editores.

Durán, M. M. (2010). BIENESTAR PSICOLÓGICO: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. En *Revista Nacional de Administración*. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>

El Peruano (2014). Normas Legales. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30222.pdf>

Equipo Salud Laboral Regional Valparaíso. (2010). *Aportes para reflexionar y organizarse en torno a la Salud Laboral Docente*. Recuperado de http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/salud_docente/revista_documentoencia_aportes_reflexionar_organizarse_salud_laboral.pdf

Equipo Vértice. (2010). *Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. Málaga: Editorial Vértice.

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010). *Gestión de la Calidad en los servicios*. Recuperado de: http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf



Fontalvo Herrera, T. J. (2007). *La calidad en los servicios ISO 9000:2000*. Bogotá:

Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

García Casermeiro, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (UF0036).

Málaga: IC Editorial.

Gestión (2014). Perfil del limeño: ser emprendedor es su mejor virtud y el conformismo

su peor defecto. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/perfil-limeno-emprendedor-mejor-virtud-conformismo-peor-defecto-72326>

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9.^{na} ed.). México

D.F: Cengage Learning.

Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. D.F.: Panorama editorial. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&dq=satisfaccion+al+cliente&source=gbs_navlinks_s

Hernani, M. & Hamann, A. (2013). Percepción sobre el desarrollo sostenible de las

MYPE en el Perú. En *revista double blind review*, 53 (3) p.2. Recuperado de

<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590-0034-7590201300300006.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*

(6.^{ta} ed.). México D.F: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2014). Europa contra el estrés.

Seguridad y salud en el trabajo, 5.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2014/79/SST79.pdf



Instituto de análisis y comunicación. (2015). *Los porqués del estrés*. Recuperado de https://es.scribd.com/document/254195467/Estres-en-los-peruanos#fullscreen&from_embed

Instituto Nacional de estadística e informática. (2014). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa, 2013*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/\\$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/785DB90DB724EC8905257D88005ABDC9/$FILE/9.resultado_encuesta_micro_peque%C3%B1a_empresa.pdf)

Marín Laredo, M. (2015). Estrés en universitarios. Cuestión de la facultad de químico. *Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4.

Martínez, A. (Septiembre de 2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 22-23.

Mendoza, A. J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Méndez, G. (2015). *Diagnóstico del Síndrome de Burnout y sus consecuencias en la Calidad del Servicio que brindan los funcionarios municipales del Balcón de Servicios Ciudadanos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Mendivel, V. & Mendivel, W. (2015). *La calidad del servicio en la fidelización de los clientes de la financiera confianza en la agencia El Tambo de la ciudad de Huancayo – año 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.0



Pineda, D. & Velázquez, A. (2015). *El estrés laboral del personal de sala de operaciones del hospital nacional general “Dr. Jorge Arturo Mena” Santiago de María, Usulután, año 2015.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de EL Salvador, San Miguel.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). *Informe estadístico mensual.* Recuperado de http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/peel/iem/2016/IEM_N238_MARZO_2016_17062016.pdf

Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo. (2008). Dirección Nacional de Promoción del Empleo y Formación Profesional. En *Revista Programa de Estadísticas y Estudios Laborales*, 1 (140) pp. 12-16. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/iem/IEM_140.pdf

Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la Calidad.* Madrid: Delta. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA237&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=fals

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11.^{va} ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Moreira, A. (2015). *El Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT Matriz Guayaquil.* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Nariño, L. (2013). *Propuesta estratégica de comunicación para mejorar la calidad del servicio al cliente externo en la compañía South American Watch*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: I-WHO.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes-sucursal Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Rashta, M. (2018). *La gestión de calidad con el uso del visual merchandising en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de calzados al por menor en tienda en la ciudad de Huaraz, 2017*. (Tesis de Licencia). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (5.^a ed.). México: PEARSON.
- Scott, D. (2008). *La satisfacción del cliente: La otra mitad de su trabajo*. Grupo Editorial Latinoamericano. Argentina.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT. (2007). *saludlaboralugtmadrid.org*. Obtenido de saludlaboralugtmadrid.org:



<http://www.saludlaboralugtmadrid.org/Biblioteca%20Interna/Publicaciones/MANUAL%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20baja.pdf>

Setó, D. (2004). *La calidad de Servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid:Esic (Primera Edición). Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX7fPe3NDPAhXKNiYKHS6yB-Q4FBD0AQgsMAM#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false>

Soriano G., Guillén, P. y Carbonell, E. (2012). Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Obtenido de

http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf

Soto, S. & Pérez, R. (2012). *Análisis de la influencia del trabajo nocturno en el estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real, Arequipa, 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Taylor, H. (2016). Beneficios de proveer un servicio al cliente de buena calidad. *eHow en español*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/beneficios-proveer-servicio-cliente-buena-calidad-sobre_150057/

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (20 de Diciembre de 2007). EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA. *PERSPECTIVA*, 57.

Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Vértice Publicaciones.

Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&pg=PA1&lpg=PA1&dq=La+calidad+como+el+conjunto+de+aspectos+y+caracter%20de+un+producto+y+servicio+que+guardan+relaci%C3%B3n+con+su+capacidad+para+satisfacer+las+necesidades+expresada+o+latentes+de+los+clientes.&source=bl&ots=FjdloGILRM&sig=3EGxGG-Pn6WvoG2rDPuPwfvIxc4&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwj_9NHeltPTAhVF5SYKHVjiAeIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=La%20calidad%20como%20el%20conjunto%20de%20aspectos%20y%20caracter%20de%20un%20producto%20y%20servicio%20que%20guardan%20relaci%C3%B3n%20con%20su%20capacidad%20para%20satisfacer%20las%20necesidades%20expresada%20o%20latentes%20de%20los%20clientes.&f=false

Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orregol, Trujillo.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6.^a ed.). México: McGraw Hill.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6.^{ta} ed.). México: McGraw Hill.

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: MCGRAW HILL.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
"ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SECCIÓN CALZADO DE UN CENTRO COMERCIAL DE LIMA NORTE – 2017"	PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera influye el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera influye el estrés laboral en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.	HIPÓTESIS GENERAL El estrés laboral influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.	ESTRÉS LABORAL Indicadores *Cansancio *Autonomía *Desánimo *Energía *Enfrentamiento *Frustración *Comunicación *Temporalidad *Manipulación *Trivialidad *Solución de problema *Alternativas laborales *Influencia *Compañerismo *Rigidez *Motivación *Valoración	No experimental Trasversal Ex post facto	MÉTODO Inferencial TECNICA De recolección de datos Encuesta -Escala Likert DE PROCESAMIENTO Razones Porcentajes	POBLACIÓN Los centros comerciales de Lima Norte - 2017 MUESTRA Un centro comercial de Lima Norte - 2017 UNIDAD MUESTRAL La sección calzado de un centro comercial de Lima Norte - 2017 UNIDAD DE ESTUDIO Un colaborador de cada stand de la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte -2017 TIPO DE MUESTRA No Probabilístico Intencionado
	PROBLEMAS ESPECIFICOS 1.- ¿De qué manera influye el agotamiento emocional en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1.- Determinar de qué manera influye el agotamiento emocional en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1.- El agotamiento emocional influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.				
	2.- ¿De qué manera influye la despersonalización en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017?	2.- Determinar de qué manera influye la despersonalización en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.	2.- La despersonalización influye en la calidad de servicio en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte – 2017.	CALIDAD DE SERVICIO Indicadores *Visualmente atractivo *Diversidad en modelos *Amabilidad *Distribución de secciones *Disposición de ayuda *Diseño de establecimiento *Atención capacitada *Exposición *Variedad en las secciones *Precios claros *Marca *Información *Diseño *Comprobantes de compra *Tiempo de espera *Calidad de producto *Proveedores			

Anexo B. Cuestionario de Burnout

Dirigido: A los trabajadores en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Propósito: Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados las cuales usted deberá responder con un aspa (X) de acuerdo a lo que usted considere en base a su propia experiencia.

VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Agotamiento emocional.	1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo.					
	2. Siento que trabajar todo el día con material me cansa.					
	3. Siento que el interactuar todos los días con clientes, me cansa.					
	4. Cuando termina mi turno, me siento desanimado.					
	5. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.					
	6. Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente.					
	7. Siento que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.					
	8. Siento que trato con mucha eficacia los problemas del trabajo.					
Despersonalización o cinismo.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros a través de mi trabajo.					
	10. Siento que me he vuelto más duro(a) con mis compañeros.					
	11. Me preocupa que este trabajo me esté volviendo muy autómatas.					
	12. Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.					
	13. Me siento frustrado por mi trabajo.					
	14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo.					
Realización personal en el trabajo	16. Pienso en buscar un nuevo trabajo.					
	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.					
	18. Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.					
	19. Me siento estimulado después de haber trabajado.					
	20. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					

Sustento: Cuestionario de la variable estrés laboral

Elaboración: Propia

Anexo C. Cuestionario de la calidad de servicio



Dirigido: A los trabajadores en la sección calzado de un centro comercial de Lima Norte.

Propósito: Determinar la satisfacción de los clientes que visitan la sección calzado.

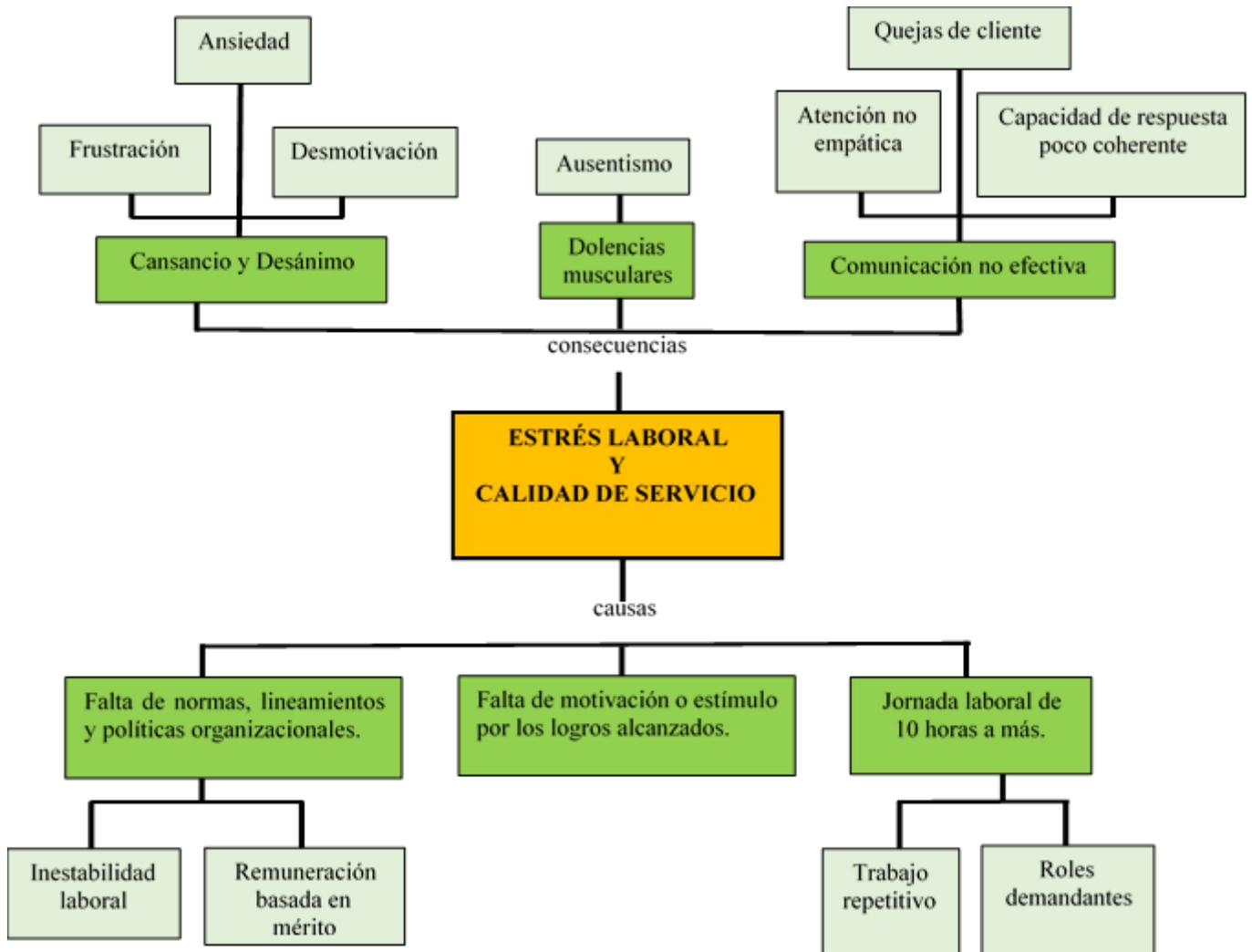
Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de enunciados los cuales usted deberá responder con un aspa (X) de acuerdo a lo que usted considere en base a su propia experiencia.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Evidencias Físicas	1. Los precios para el establecimiento son visualmente atractivos.					
	2. La distribución de los productos facilita al cliente a encontrar los modelos de calzados que necesitan.					
	3. El diseño del establecimiento permite a los clientes moverse y desplazarse fácilmente por el punto de venta.					
	4. Se expone adecuadamente los calzados en el stand.					
Fiabilidad	5. En el establecimiento se realiza una indicación clara de los precios de los productos.					
	6. En el establecimiento se informa adecuada y puntualmente las promociones.					
	7. Se realiza entrega de tickets y boletas de ventas detallados.					
	8. El tiempo de espera que se brinda para la cancelación del producto es reducido.					
	9. Considera usted que sus compañeros mantienen surtido los stands (siempre hay diferentes modelos y marcas de calzados).					
Interacción personal	10. Considera usted que sus compañeros son amables con los clientes.					
	11. Considera usted que sus compañeros están dispuestos en ayudar a los clientes.					
	12. Considera usted que sus compañeros transmiten confianza a los clientes orientándolos sobre una mejor compra posible.					
Políticas	13. El establecimiento se caracteriza por brindar diferentes secciones (dama, caballeros y niños)					
	14. Las marcas que componen el surtido de la tienda son muy conocidas.					
	15. La sección para niños se caracteriza por los diseños y colores.					
	16. La sección de caballeros ofrece calzados con cuero de calidad.					
	17. Los calzados ofrecidos para la venta son de distribuidores confiables.					

Sustento: Cuestionario de la variable calidad de servicio

Elaboración: Propia

Anexo D. Diagrama de árbol



Sustento: Realidad Problemática

Elaboración: Propia.

Anexo E. Panel fotográfico





Sustento: Evidencias fotográficas
Elaboración: Propia